الدار العربية للعلوم ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.



فن التواصل والإقناع

دليلك إلى النجاح في العمل والمجتمع

فن التواصل والإقناع

دليلك إلى النجاح في العمل والمجتمع

ليلى شحرور



الدار العربية للعلوم ناشرون ش.م.ل
Arab Scientific Publishers, Inc. SAL

بسم الله الرحمن الرحيم

الطبعة الأولى

1430 هـ - 2009 م

ردمك 978-9953-87-060-1



عين التينة، شارع المفتي توفيق خالد، بناية الريم
هاتف: 786233 - 785108 - 785107 (1-961+)
ص.ب: 5574-13 شوران - بيروت 2050-1102 - لبنان
فاكس: 786230 (1-961+) - البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb
الموقع على شبكة الإنترنت: http://www.asp.com.lb

التنضيد وفرز الألوان: أبجد غرافيكس، بيروت - هاتف 785107 (9611+)

الطباعة: مطابع الدار العربية للعلوم، بيروت - هاتف 786233 (9611+)

المحتويات

الإهداء

إلى القرّاء الأعزاء

إلى مَن آمن بلغة الجسد

إلى المخلصين الصادقين أصحاب القِيم السامية بكتاباتي

أقدّم لكم كلمة شكر أعبّر فيها

عمّا في متابعتكم وفي نفسكم من نقاء

وعمّا في قلبكم من وفاء

وعمّا في عقلكم من وعي

وعمّا في صدركم من محبة

إيماناً بكم بما لا تلويه الرياح

ولا تزعزعه العواصف

فاكتفيت بأن أكتب بحروف

تساهم في معرفتكم لفن التواصل والإقناع.

كلمة أولى

إن التواصل البشري هو في المقام الأول، دراسة معمّقة لعملية الاتصال الشفهي وغير الشفهي، التأثيرات الداخلية والخارجية، وعملية الإقناع في السلوك البشري. إن معرفة هذا السلوك تساعدك في البناء والمحافظة على العلاقات الاجتماعية، العملية والعاطفية. من جهة أخرى، فإن إدراكك وتعمّقك في عملية التواصل يحقّق قدرة فورية وفعّالة في التأثير على الآخرين. هذه القدرة قابلة للتطبيق في كل جانب من جوانب حياتنا. ونحن نعلّق أهمية كبرى عليها في سياق حياتنا، سواء في عالم الأعمال، البيع، الشراء، الصداقة، الحب، تربية الأطفال، معالجة المرضى، وحتى في استخدام الكلمات المكتوبة. باختصار في جميع الاتصالات البشرية وفي المسارات الحياتية.

إن علم فن التواصل والإقناع هو بمثابة بناء جسر بين المعرفة والفهم، فهو يكشف عن الخفايا في حياة الأشخاص ويحدث تغييراً في نمط التفكير. ويسعى هذا الكتاب إلى منح القارئ تبصراً جديداً أو إدراكاً جديداً في استخدام وسائل الإقناع لديه ببراعة في كل أشكال الاتصالات.

إن عملية الدخول على السلوك البشري تتضمّن الافتراض المسبق بأننا حالما نتمكّن من إدراك خفايا تفكير الآخرين وقراءة لغة جسدهم، فإننا نملك القدرة على تبديل عميق في هذه الأفكار من خلال التواصل الفعّال. بالإضافة إلى ذلك، فإن عملية الإقناع قد تستخدم لأغراض سلبية أو إيجابية، لذا فمن الضروري طبعاً أن أؤكد أن في صلب الكتاب غاية في إيصال المعلومات بمنتهى الأمانة والنزاهة، والتزام صادق في إتقان فن التواصل والإقناع، وفق أهداف تعزّز النوايا الحسنة وتؤول إلى سبيل خلاّقة لزرع النجاح في حياتنا وحياة الآخرين، ووعي لمسؤوليتنا تجاه بعضنا، ووعد بعدم إتقان هذا الفن لأغراض مدمرة أو استغلال لهذه المعرفة.

في كتابي هذا، أسعى جاهدةً لتوفير تفهُّم أعمق للسلوك البشري واكتساب مهارات في التواصل الشفهي وغير الشفهي حتى يكون بوسع أي شخص مهما

يكـــن وضعه أو عمله أن يحوز على تفهُّم أعمق للحوافز الإنسانية ولأكثر أحداث الحياة تعقيداً.

وحـــتى نتمكّن من تغيير أو تبديل في سلوك ومسار الآخرين، علينا أن نشعر بـــأن فيـــنا دافعاً إلى إحداث تغيير في تلك الحالات، ولن نستطيع ذلك إلاّ إذا كنا أنفسنا مقتنعون بالنسبة إلى الأدوار التي يتعيّن علينا تمثيلها.

في الحقـــيقة، أو مـــن المهم أن نتذكّر بأننا لا ننظر إلى الحاجات السطحية في معظم الحالات، بل نغوص في أعماق الكيان والوجدان الإنساني اللذين يظهران ما يـــتوق إلـــيه أو ينفر منه عقلنا اللاواعي. وعندما نتمكّن من قراءة هذه المشاعر، تتـــسرّب لدينا معرفة الأسرار الكامنة التي تحفّز كل منا على سلوك معين، وبالتالي تساهم في تحقيق نمو في علاقاتنا وتخوّلنا أن نلبّي نداء وحاجات الآخرين.

في كـــتابي هـــذا، لخّصت الكثير من الدراسات التي قام بها علماء بارزون في موضـــوع السلوكيات وعلم الإقناع وهو يحتوي على أهم الصيغ التي تخوّلُ القارئ أن يصبح أكثر إدراكاً ووعياً لفن التواصل والإقناع.

كما أنك ستتعلم في هذا الكتاب أن تدير وتنتفع بمهارة في إدراكك الطبيعي للغة الجسد، كي تتمكن من قراءة الآخرين على نحو صحيح وإرسال الرسائل التي تساعدك على بلوغ أهدافك.

وكـــذلك يسلّط هذا الكتاب الضوء على كل ما تحتاجه لتحويل كل انطباع أولي إلى "جـــيد"، وهـــو أن تعمل على مستوى العقل اللاواعي حتى نستطيع أن نـــتحكم في ردات فعلنا والظهور دائماً بمظهر الواثق وتتعلم تلقائياً أن تسيطر على الأفكـــار والانطباعات اللاواعية التي سيكونها الآخرون عنك، فالأبحاث تظهر بأننا وفي غـــضون الثواني الأولى من اللقاء نكوّن حكمنا الأولي عن الشخص وصفاته، ومـــا إذا كان جديراً بالحب والثقة، لذلك يجب أن تصقل مهاراتك في فن التواصل الشفهي وغير الشفهي لأي تفاعل مستقبلي مع الأشخاص.

ليلى شحرور

يمكن المراسلة للسؤال والاستفهام عبر البريد الإلكتروني:

LeilaChah@yahoo.com

مدخل إلى مفاتيح

قوة الإقناع

لماذا يجب أن نتعلّم فن الإقناع؟

يعتقد معظم الأشخاص بأن فن الإقناع هو تدبير أو حسن تصرف يستخدمه المختصون في مجال التسويق، وأن المرء الذي يعمل في هذا المجال، ليس بحاجة لتعلم أساليب الإقناع، بيد أنك حين تأخذ بعين الاعتبار بعض المواقف والحالات المختلفة في حياتك اليومية التي تضطر أن تستخدم فيها أساليب الإقناع، وإذا لم تفعل فأنت تفشل ولا تستطيع الحصول على ما تريد... قد تلاحظ مثلاً أنك تحاول إقناع شخص ما من حولك أن يقوم بشيء أو بآخر.

- هل ترغب في بناء علاقات ناجحة مع الشريك أو المقربين منك؟
- هل لديك أولاد وتحاول إقناعهم بأن يصبحوا على قدر من المسؤولية؟
- هل ترغب في أن تحظى باحترام المحيطين بك؟
- هل يتطلب عملك المساهمة والمساعدة من الآخرين؟
- هل أنت أستاذ، مستشار، أو مدرّب وتحاول مساعدة الآخرين على حصاد النجاح في حياتهم؟
- هل أنت من الأشخاص الذين يرغبون في التفاوض على أسعار السلع قبل شرائها؟
- هل أنت بحاجة لحماية نفسك من الأشخاص المراوغين الذين يستخدمون قوة الإقناع ضدك؟

هذه نماذج وغيرها من الحالات التي تستدعي مهارات الإقناع. حين تتعلم المهارات القوية التي سيتم عرضها في هذا الكتاب، ستجد أنك ستتمكن من قطاف ثمار النجاح والحصول على مبتغاك من الأشخاص.

ستتمكن من إقناع الأشخاص باحترامك.

ستتمكن من فعل ما يجب فعله في الوقت المناسب.

من الذي يستفيد من تعلّم أساليب الإقناع؟

بصراحة تامة، كل منا بحاجة لتعلّم هذه الأساليب. إن قوة الإقناع تسير جنباً إلى جنب مع فن الاتصال. فأنت في كل مرة تتصل بها مع الآخرين، أو حتى مع نفسك، تستدعي أساليب الإقناع.

لا شك بأنك حاولت مراراً عديدة تغيير بعض العادات لديك وكنت بحاجة آنذاك لإقناع ذاتك للقيام بالتغييرات المطلوبة. كما أنك عندما تودّ أن تعلّم شيئاً لأحد، فأنت بحاجة لعرض المعلومات بطريقة فعالة ومبسطة حتى يتمكن من فهمها وبالتالي تذكّرها أنت فقط من خلال قوة الإقناع تتمكّن من أن تؤثر إيجابياً وبفعالية على الآخرين.

إن الاتصال الفعال يتطلب مقدرة قوية على إقناع المستمع بتقبل الرسالة التي تودّ إرسالها وبالتالي تحليلها وفق المعنى الذي تريده.

إن أساليب الإقناع في هذا الكتاب ستساعدك في أي من المواقف والحالات، سواء كنت تحاول إغراء حبيب محتمل، منح دوافع لطفلك لاتباع قوانين البيت، أو وهب الأمل لصديق يحاول إنجاز أهدافه. عليك أن تعلم بأن هذا الشخص الذي تحاول إقناعه يغدو بمثابة "المرشح المحتمل".

من هم الأشخاص الذين يستخدمون وسائل الإقناع في كل الأوقات؟

إليك بعض النماذج:

الأشخاص الذين يتعاطون الأعمال الحرة: البيع - الشراء

يحتاج أي شخص متورط في عالم الأعمال والتجارة وبشدة لعنصر الإقناع. فالتجارة بحدّ ذاتها تقتضي توصّل الأشخاص إلى الموافقة على أمر ما أو على آخر. فكل الأشخاص الذين يتعاطون في أعمال البيع، التسويق، الموظفون والمدراء بحاجة لهذا الفن كي ينجحوا ويبرعوا في أعمالهم. هناك أيضاً الأشخاص الذين يتعاطون

أعمال التوظيف والموارد الإنسانية والذين يتوجب عليهم إقناع المرشحين لوظائف معينة أن يزودهم بمعلومات نـــزيهة ودقيقة وبالتالي القبول بشروط التوظيف.

المعلمون/المستشارون/المدربون

يـــنقل المعلم معلومات معينة إلى تلاميذه بطريقة غنية، متاحة وسهلة للفهم، وفي كثير من الأوقات يتوقف هذا النقل والشرح على كفاءة الأستاذ ومقدرته على استخدام فن الإقناع. أما المستشار والمدرّب، فيتطلب عمله مهارات فعالة في عملية إقناع الموظفين وحثهم على تغيير مسارهم في الحياة من أجل النجاح.

الزعماء/قادة المجموعات/الخطباء

لا أخفـــي عليكم سراً هاماً بأن الوزراء، ممثلي الحكومات، والخطباء يتعاطون هـــذه الوســـيلة لإقناع أتباعهم بما يؤمنون ويفكرون حتى يتمكنوا من العمل معاً بعقلـــية وأهداف مشتركة. هناك نقطة أساسية أيضاً تظهر جلية في القوانين العامة، فإن كانت غير مقنعة، فإنها ستصبح غير فعالة وتسقط.

عموم الأشخاص

حـــتى لـــو كنت لا تندرج ضمن لائحة هذه المجموعات، فأنت بحاجة بلا شك أيـــضاً للـــتعاون مـــع الأشخاص المحيطين بك، فقد تحتاج أن تقنع أصدقاءك بالقبول باختـــياراتك، أن تقـــنع شخصاً جذاباً بالمواعدة والخروج إلى السينما، مثلاً، أن تقنع "الـــزوج" بالتنازل أو المساومة على أمر لطالما شكّل بعض القلق والضغط في المنـــزل، حتى أنك تحتاج هذه القوة لإقناع أولادك بالقبول بالمسؤوليات المتوجبة عليهم.

الدفاع عن نفسك

بغـــض النظر عن المنصب الذي تشغله، فأنت بحاجة دائماً للدفاع عن نفسك وإقـــناع الأشـــخاص الذي يستخدمون وسائل الدفاع ضدك. إن أول وأهم خط دفـــاع يتجلـــى بمعرفة ما يجب أن تتوقع. إن تقنيات قوة الدفاع حذقة، ماهرة ولا

يمكن تعريفها بسهولة... لكن يمكنك اكتشافها في هذا الكتاب وبالتالي استخدامها في الطرق الصحيحة لإقناع الآخرين بوجهة نظرك ومحايدة من يعترضون على آرائك ومعتقداتك.

إن قوانين الدفاع عن نفسك عموماً تتجلى **أولاً**: بتعريف التقنية التي تستخدم، ثم سحقها أو إبطالها عبر التفكير بها.

هناك اختيار آخر وهو أن تقلب الطاولة على الشخص الآخر لإقناعه بوجهة نظرك، فلنفترض مثلاً أنك في متجر لبيع الأدوات الكهربائية، والبائع المسؤول يحاول بيعك شيئاً أنت لست بوارد شرائه.

ما السبيل إلى إبطال محاولته؟

يجب أن تلاحظ الوسيلة التي يستخدمها، فإذا لاحظت أنه يستخدم الأسلوب المجازي للتعبير عن حالة عاطفية، فأنت بلا ريب ستدرك أنه يستخدم أسلوب التمويه والغش لتغطية الخداع ثم تحاول قلب هذه التعويذة ضده، أو إذا لاحظت أنه يقوم بتقليد وتبني إيماءاتك، لغة جسدك ووضعيتك، فأنت تدرك أنه يستخدم تقنية "المرآة" أو "النسخ الكربوني" فيجدر بك إذن، عند هذا الحد أن تقوم بتضليله، فتسيطر على لغة جسدك وتطلق إشارات مضادة لتلك التي بدأ ينسخها، وبذلك فإنك تحبط محاولته...

إن عملية الإقناع هذه تغدو بمثابة لعبة "الشطرنج" يحاول أحد حشرك في زاوية، فإذا كنت خبيراً بقوانين هذه اللعبة، فسوف تتمكن من الدفاع ورد الهجوم.

تحذير: هناك حالة واحدة لا يمكنك الدفاع عن نفسك خلالها وهي لدى دخولك المتجر مع النية أو الإرادة لشراء هذا الغرض... هذا، طبعاً، ينطبق على أي من الحالات الأخرى.

أهم فوائد قوة الإقناع

عندما تطوّر مهاراتك في قوة الإقناع، ستجد بأنك ستحصل على أكثر ما تبتغي من الأشخاص في حياتك... ستحظى باحترام أكبر، تقسيم أهم لأفكارك، كما أنّ أي محاولات رفض تتبدد والجميع يشعر بالرضى.

إن المقاومة التي تنشأ بين شخصين معارضين لبعضهما تتشتت بفضل اكتشافك الحوافز التي تدفع الأشخاص لفعل الأشياء على طريقتك. ستتمكن، مع مقاومة أقل، أن تحصل على نتائج أسرع والتوصل إلى الموافقة على أفكارك. إن هذه الافتراضات مبنية على علم يدعى "التنويم المغنطيسي في الحوارات اليومية" والذي يعتبر ظاهرة طبيعية لا تمت بصلة إلى تنويم الأشخاص وجعلهم يفترضون بأنهم "نابليون". إن التنويم المغنطيسي في الحوارات هو ظاهرة تحدث في كل وقت نستخدم فيه أي لغة، كما ستكتشف ذلك بنفسك.

إن عقلنا مبرمج لقبول "المعلومات" القيّمة، تماماً كحديقة تزرع قبل حصاد "البذور"، كلما قرأنا، كلما تبرعمت هذه البذور ونمت الحديقة. قبل البدء بأي عمل ما، يستحسن بالمرء أن يضع نصب عينه الهدف الذي يود تحقيقه من خلال عمله. مثلاً إذا أردت أن تتعلم فن الإقناع، يجب أن تسأل نفسك، ما هو الدافع الشخصي الذي يدفعك لتعلّم هذا الفن، ما هو أول شيء تودّ فعله لدى امتلاكك هذه المهارة؟

حالما تضع نصب عينك الهدف، فإن عقلك اللاواعي وبطريقة أوتوماتيكية سيزودك بمعرفة التقنيات التي يجب استخدامها من أجل إنجاز أهدافك. حالما تضع هدفاً في عقلك، فأنت بلا شك تحتاج إلى خطة للتطبيق.

سيكولوجية الإقناع

الميزان الأقوى في الإقناع

ما الذي يدفع الشخص لقول "نعم" عوضاً عن "لا"؟

يعتقد بعض الأشخاص بأن الإقناع هو وسيلة لعرض الأسباب المنطقية التي من أجلها يجب على المرشح المحتمل أن يقوم برد فعل على الافتراضات المطروحة وقد يغيب عنهم حقيقة سيكولوجية هامة بأن الأشخاص ولدى محاولتك إقناعهم، سوف يكدسون سبباً تلو الآخر على الميزان، ويحاولون إظهار دليل لإثبات أقوالهم حتى يتمكنوا من ميل الميزان إلى صالحهم...

هناك أشخاص آخرون يشعرون بأن الإقناع هو عملية عاطفية، ويؤمنون بأن "المرشح المحتمل" سوف يوافق على شروطهم لدى ضخ الحماس والطاقة فيه وبذلك فإنهم يميلون بالميزان لصالحهم... هؤلاء الأشخاص يسرعون في إطلاق الإيماءات الدراماتيكية، يضربون أو يلكمون الطاولة بأيديهم، يتكلمون بحماس، يقفزون بطريقة عملية إلى فوق ثم إلى الأسفل لدى عرضهم نقطة هامة.

من هو على حق؟ ما الذي يزن أكثر، المنطق أما العاطفة؟

إن الاعتقاد السائد اليوم بأن الأشخاص يشترون وفق العواطف ويبررون الشراء وفق المنطق!!! لكن لماذا هذا الاعتقاد؟

في الحقيقة، يجب الاعتراف بأن معظم الأشخاص يأخذون قرارات البيع مستندين إلى عواطفهم، في النهاية، فلماذا برأيك، قد يقومون بخيارالهم بالرغم من معرفتهم للحقائق التي برهنت بأنه قد كان من الأفضل لهم أن يسلكوا مساراً مختلفاً؟ وأي ميزان قد قادهم لأخذ اختيار واع لشراء شيئاً ما أو اختيار شخص لم يكن أساساً مناسباً لهم؟

تشير الأبحاث والدراسات إلى أن العواطف لها ثقل كبير في "الميزان" للإشارة إلى الاتجاه الذي يود المرء سلوكه. لماذا قد نهتم في أي جزء من البلد نود أن نعيش

فـــيه إلا إذا كان هناك شعور ما يدفعنا لذلك؟... لماذا نختار سيارة قوية؟ لأن لدينا ببساطة ارتباطاً عاطفياً بالقوة بحدّ ذاتها، لماذا نريد الأشياء الأكثر فعالية؟ لأن هناك أسباباً عاطفية مرتبطة بهذه الاختيارات! دعنا نتأمل ذلك!!

بالعودة إلى السؤال الأساسي، ما الذي يدفع المرء بأن يقول "نعم" عوضاً عن "لا"؟

إن المرء سيقول "نعم" عندما يظن أو يتوقع بأن النتائج المرضية والمفرحة تكون أكثـــر من تلك الأخرى في جهة الــ "لا". قد تكون المكافأة منـــزلاً دافئاً بفواتير كهـــرباء مخفضة، أو ربما الشعور باحترام النفس لبلوغ هدف صعب المنال... قد تكـــون أيـــضاً الشعور الحسن نتيجة المقدرة على تحقيق أو إشباع رغبة ما لشراء شيء.

طبيعة العقل الأوتوماتيكية ومبدأ الفيل الزهري اللون

إن واحداً من أهم المبادئ لمفاتيح الإقناع يتمثل بأن عقل الإنسان لديه طبيعة أوتوماتيكـــية... فعندما يطرأ شيئاً، فإن عقل الإنسان يتجاوب بكيفية أوتوماتيكية وبطريقة يمكن التنبؤ بها.

هذا النموذج بحدّ ذاته يستخدم لإقناع الشخص بالتفكير، الشعور والتصرف وفـــق مـــا نتمـــناه. في هذه الجملة مثل كلاسيكي آخر. مهما حدث، لا تحاولوا التفكير بالفيل الزهري اللون... لا تفكروا بالفيل الزهري اللون وهو يرتدي تنورة فضفاضة، قصيرة جداً، يحمل مظلة مرقطة ويتأرجح على كرة كبيرة. لا تفكروا في الفـــيل الزهري يلعق قطعة كبيرة من كراميل في طرف عود بينما هو يقود دراجة ثلاثية الدواليب... لا تفكروا في الفيل الزهري اللون على الإطلاق.

والآن التزم النـــزاهة والصدق... عندما كنت تقرأ عن الفيل الزهري اللون، ألم تكن تحاول ملاحقة تلك الصور التي كانت تدور في رأسك؟

هـــذا لـــيس خطـــأك... إنه عقلك كعقل كل البشر. فهو بحاجة لطريقة ما لتحليل الكلمات التي تقرأ أو تسمع لفهم الرسالة. إن الطريقة الوحيدة لفهم وتحليل الكـــلام تتجلـــى ببساطة من خلال استدعاء صور من الذاكرة مترابطة مع الكلام

المحكـــي... بالأحرى إن الدماغ أجبر على التفكير بالفيل الزهري اللون حتى يفهم ويعي تلك الكلمات المجازية.

أدوات الربط المترافقة أو المتزاملة

إن الدماغ على الأرجح قد أعقب أفكاراً عديدة أخرى مترابطة لصور "الفيل الزهري اللون".

إن هذا المثل كلاسيكي للغاية حتى أنه كلعبة متداولة بين الأطفال على شكل أحجـــية.. ومن المحتمل جداً أنك حين بدأت برسم صورة "الفيل" خطرت ببالك أيام الطفولة على وجه التحديد، أو ربما تزاملت أفكارك بصورة "الفيل" بالعموم... صور في الغابات أو صور في السيرك قد تراقصت في ذهنك.

باختــصار، إن فكــرة واحــدة تستحضر بطريقة أوتوماتيكية أفكار أخرى مترابطة... هذه هي الطريقة التي يعمل بها "الدماغ" الترابط والتزامل. الفكرة تقود إلى أخـــرى تماماً كسلسلة من الموجات المندفعة من شلال تتموج في بركة الوعي والإدراك... أو قـــد نـــستطيع تـــشبيهها أيـــضاً بفكرة "البحث عن موضوع في الإنترنت" فإن موقعاً سيقودك إلى آخر، وصفحة إلى أخرى، حتى أن موقعاً واحداً سيأخذك إلى مكان يختلف تماماً عن مضمون البحث.

اللغة كمثل

عـــندما تتخـــيل أو تتـــصور ما يقال حتى تحلله، شيء آخر يحدث أيضاً. في الحقيقة، فإن دماغك يختبر هذه الحالات ويتصرف على أساس أنها حقيقية.

إن عقلنا اللاواعي لا يمكنه تمييز الفرق بين الحدث الحقيقي والآخر المأخوذ من الخيال

يؤكد الأخصائيون بالتنويم المغنطيسي هذه الحقيقة وعلى صعيد يومي. فلنأخذ علـــى سبيل المثال شخصاً يخشى الأفاعي، فإذا طلب إلى هذا الشخص تخيل أفعى، خمّن ما يحدث؟

إن هذا الشخص سيقوم بردة فعل سريعة وكأنه يرى أفعى حقيقية، وعلى قيد الحياة... ستطرأ تغييرات فسيولوجية عليه، فيبدأ قلبه بضخ الدم أسرع، يعلو ضغط الدم لديه، وقد يتعرق، ويصبح التنفس أسرع. دعني أطرح سؤالاً آخر، ما الذي يحدث عندما تفكر بشخص تحبه ومغروم به؟ ألا تبدأ في الحال بالشعور بالتوهج والدفء العاطفي بداخلك؟ ألا تشعر بتورد الخدين، واحتدام الحرارة في جسدك؟ ألا يدق قلبك أسرع من عادته؟ ألا تسبب لك فكرة قضاء وقت ما مع الحبيب بردة فعل داخل جسدك والتي لا تمت بصلة مع أي شيء يدور حولك؟

وإذ طلبت منك أن تفكر بما قد يحصل عندما تتقن فن الإقناع وتتمكن من الحصول على ما تريد، ألا تبدأ بالشعور بأنك أقوى، وكأنك أصبحت فعلاً قادراً على حل المشاكل في حياتك؟

لقد أقرّ العلماء بأن هذه المشاعر هي ماهرة وحاذقة، ويمكن التغاضي عنها أو إغفالها دون إدراك مسبق... إن هذه المشاعر لهي قوية جداً لأننا نستطيع ملاحظتها والإشراف عليها...

لنفرض مثلاً أن ردات الفعل لدى الأشخاص واضحة وجلية، فإن الأشخاص قد يتخذون الاحتياطات اللازمة لحماية أنفسهم. لكن، وبما أن ردات الفعل غير معروفة ولا يمكن دائماً التنبؤ بها، فإن الأشخاص ينزعون إلى أخذ خطوات صغيرة وبسيطة بالاتجاه الذي تقوده إليهم المناقشات، الحوارات والأحاديث.

إليك مثل آخر عن قوة تصوّر الحالات وتخيل الصور...

هذا اختبار أجري على مجموعة طلاب في مدرسة ثانوية...

لقد قسّم القائمون على هذه التجربة مجموعة من الأطفال في هذه المدرسة إلى ثلاث مجموعات، تمّ اختبارها في بدء التجربة ولدى نهايتها لتفحص أدائهم في مهمة بسيطة "وهي رمي الكرة بحرية في ملعب مخصص للعبة كرة السلة".

في إحدى هذه المجموعات لم يتمرس أعضاؤها على الرمي خلال شهر الاختبار، وعند نهاية التجربة، انظر وتعجب، بقي معدل أدائهم على الوتيرة عينها. هل تصدّق ذلك؟

أمـا المجمـوعة الثانـية: فقد تمرس أعضاؤها لمدة ساعة يومياً خلال الشهر، واتضح بعدها أن دقة التصويب والرمي تضاعفت بما يعادل 0.25 ليس سيئاً، أليس كذلك؟

أما المجموعة الثالثة والأخيرة فقد قام أعضاؤها بشيء مختلف تماماً، لقد تمرسوا لمـدة سـاعة يومـياً أيضاً، ولكن دون أن يلمسوا كرة السلة مطلقاً... ما فعلوه بالـتحديد هـو التمرس فقط في عقولهم، لقد استخدموا عملية التصوّر، فأخذوا يتخـيلون أنفسهم يوجهون الكرة نحو الهدف بترتيبات أو رفسات قصيرة والأهم أنهم كانوا يشعرون بوزن وثقل الكرة في أيديهم، وكانوا يتخيلون ويتصورون بأنهم كانوا ينجحون في كل مرة يصوّبون الطابة نحو السلة لتسجيل أفضل الأهداف.

لقـد شـعر هؤلاء الأطفال بالسعادة والعظمة لأنهم نجحوا للترشيح كأفضل لاعبين...

ما الذي حدث...؟

مـن الواضـح، أن أجسادهم قامت خلال عملية التصور بردة الفعل عينها تقـريباً، كما لو كانوا حقاً يتمرسون... ولا يتملكني أي ريب بأنك حين كنت تقـرأ عن هذه التجربة، قد تصورت نفسك ترمي الكرة في السلة، أليس كذلك؟ هـذا ما يثبت فعلاً، بأننا نتمكن من جعل شخص ما أن يختبر شيئاً فقط من خلال التكلم عنه.

إن المـدهش عن هذا المبدأ يتجلى بفكرة أن ما تقوله ليس من الضروري أن يكـون متعلقاً بشيء أو بشخص تتكلم عنه. فأنت ببساطة يمكنك أن تتكلم عن شـخص آخـر يمـر بتجربة ما، والشخص المقابل سيتصور أحداث هذه التجربة وبطـريقة أوتوماتيكية. تذكّر، إذن، هذه التقنية ومدى نجاحها في عملية الإقناع. تمرس عليها، فإنها ستساعدك على مضاعفة مهاراتك في فن الإقناع.

التأثير على تصرفات المرء

ما هي عملية الاتصال غير الواعي؟

قبل أن نبدأ بالتعريف عنها، دعنا نعطي مثلين لإيضاح المعنى جيداً...

1. هل سبق وقابلت شخصاً شعرت معه بانجذاب فوري وسريع؟
2. هل سبق وقابلت شخصاً نفرت منه حتى قبل أن ينطق بأي كلمة؟

في كلتا الحالتين، فإن عملية التواصل غير الواعية كانت تتم قبل وقت طويل من التكلم...

إن عملية الاتصال اللاواعي "تتضمن بعث وإرسال كلمات شفهية وإشارات غير شفهية، أي أن الدماغ يقرأ كلا القناة الشفهية وغير الشفهية في عملية الاتصال بالآخر.

ما معنى العقل اللاواعي، وما علاقة التواصل غير الشفهي بفن الإقناع؟

إن العقل اللاواعي هو جزء من تفكيرنا الذي لا يمكن أن ننتبه إليه ولا حتى للحظة واحدة. ولا يمكننا السيطرة عليه. إنه دائماً موجود...، متيقظ، ومنتبه... عقلنا غير الواعي في الحقيقة، إنه في حالة اتصال وتواصل دائماً، وهو المكان الذي نخزن فيه المعتقدات، القيم، المبادئ والأخلاق.

ما هي بعض الأمثلة عن اتصال غير الواعي؟

هذه أهم الأمثلة التي يتعاطى بها المرء بكيفية غير واعية:

1. الطريقة التي تشتم بها رائحة الآخر سواء كان يضع عطراً، أم لا... فإن عقلنا اللاواعي يرسل لنا إشارات بالقبول أو الرفض... وبالتالي التفاوض للإقناع أو الهروب.
2. وضعية الجسد والإيماءات التي تطلقها باستطاعتها أن تخدع عقلنا الواعي، بيد أن عقلنا اللاواعي يفضحها ويكشفها في الحال، لذلك نشعر بالارتياح لشخص ما، أو ننفر منه دون أن نعي السبب الوجيه لذلك.
3. هناك ذكريات من الماضي مسجلة في عقلنا اللاواعي والتي يستحضرها عقلنا اللاواعي من خلال إشارات وإيماءات يطلقها الآخر (قد تكون سعيدة أو بائسة).

• هل هناك مثل يجسد هذا المثل الأخير؟

فلنأخذ على سبيل المثال: إذا كان المرشح قد تأثر وهو طفل وخاف من اليد المرفوعة فوق رأسه، أو من إيماءة السبابة الموجهة نحوه، فإذا رفعت يدك فوق رأسه فإنه سيشعر بخوف في الحال، ويرفض عرضك دون أن يدري لماذا. وقد يبدو جلياً بأنه على المستوى الواعي لم يجد السبب المناسب لرفضه لك وأنه قد فعل على أساس خوف أو حدث قد حصل معه في أيام طفولته، لكن العقل اللاواعي سيعي فوراً أنه لم يحب هذا الشخص.

• ما علاقة مكان الجلوس في ذلك؟

إن المكان الذي تختاره على الطاولة سيساعد في مضاعفة أو نقص فرص الإقناع لديك معتمدة بذلك على الكرسي الذي تختاره وكيفية الجلوس عليه.

سأشرح في فصل لاحق الأماكن المناسبة.

• هل للمظاهر الفيزيائية (الخارجية) أي تأثير على عملية الإقناع والاتصال؟

إن مظهرك الخارجي يؤهلك لكسب الثقة، إتمام صفقة ما والنجاح في الإقناع، أو أنه قد يبدد الثقة ويحطم أي نوع من التواصل.

• كيف يؤثر المظهر الخارجي؟ ما علاقة الملابس؟

هناك ملابس معينة يجدر ارتداؤها في الأوقات المناسبة. هناك حاجة لارتداء ملابس غير رسمية، وحاجة لارتداء معطف باهظ الثمن، أو ربطة عنق غالية، مزخرفة، أنيقة... حاجة لارتداء تنورة قصيرة أو طويلة... إنه عقلنا اللاواعي الذي يعي الاختلاف في طريقة اللباس.

* **هل تؤثر النظارات والعدسات اللاصقة في القراءة عبر عقلنا اللاواعي**

وضع العدسات اللاصقة سيجعل بعض عروض الإقناع ناجحة، كما أنها قد تتسبب بفشل بعض العروض... هناك أوقات يجدر بالمرء أن يضع نظارات عوضاً عن العدسات.

* **هل يمكن الشرح؟**

إذا أراد أحد التقدم للحصول على وظيفة ما، وعرف أن المسؤول الذي سيقابله يرتدي نظارات فيجدر به أن يضع نظارات (لا عدسات لاصقة) حتى يحصل على رضى أكبر من هذا المقابل من خلال نسخه إحدى صفاته. مثلاً، ولكن سيتم شرح هذا الأمر في فصل لغة الجسد.

* **ما هي بعض التأثيرات الأخرى في العقل اللاواعي؟**

- إن عقلنا اللاواعي يعالج أو يقيم نغمة، لهجة، وطبقة الصوت، بينما يعالج عقلنا الواعي اللغة. إن النبرة وطبقة الصوت تتغلب على الكلمات.. مما يعني أنك عندما تتكلم، فعقلك اللاواعي هو الذي يحدد ماهية الشعور.
- إن المسافة التي تقف عندها من المسؤول المحتمل ستحدد ما إذا كان سيرحب بك أو سيتغاضى عن وجودك.
- هناك كلمات معينة يكاد عقلنا اللاواعي يقول "نعم" لها، لكن عقلنا الواعي يجدها غير مناسبة، بيد أن عقلنا اللاواعي هو الذي يصدر الأحكام والقرارات في النهاية. ولدى قراءتك للفصول اللاحقة ستتعرف على هذه الكلمات.
- هناك أيضاً "المجوهرات" الحقيقية والزائفة... فهي تبعث برسائل إلى كلا العقل الواعي وغير الواعي... هذا يتحدد وفق نمط الشخص.
- عندما تلقي كلمة أو خطاباً سواء استخدمت منصة عالية، وكيفية وقوفك خلف المنصة تحدد ما إذا كنت تستطيع فعلاً الإقناع، كسب رضى الأشخاص وثقتهم.

• هل هذا يعني أن عقلنا اللاواعي يعمل وفق لغة الرموز؟

هناك الآلاف من الإشارات المرمزة في عقلنا اللاواعي، كما أن هناك آلاف الاستجابات لتجارب الحادثة والمنبهة. بإمكان أي شخص أن يسحب الخيط، وأنت ستقوم بردة فعل فورية دون أي تفكير واعي...

• على المرء أن يتمرس على صعيد عقله اللاواعي إذن؟

هذا بالضبط أحد أهم أهداف الكتاب. نعم إن التمرس في التواصل بين الأشخاص على مستوى اللاواعي هو أقوى وأبلغ منه على مستوى "العقل الواعي".

• أنا أعمل كتاجر ولديّ مؤسسات كبيرة أرغب في بناء فروع جديدة، لذا أود أن أتعلم "فن الإقناع" لبيع أكبر عدد من المنتوجات...

إنها ليست عملية معقدة، ولكنها تحتاج إلى معرفة لمفاتيح عديدة... إن القصة بدأت منذ وقت طويل! عندما كان الزبون المرشح لشراء منتوجاتك صغيراً. ألم يكن دون شك متأثراً بعقلية معينة نتيجة تربية أهله في البيت؟ مثلاً لا شك بأنهم استخدموا كلمات وجمل معينة على صعيد يومي والتي لا تزال حتى اليوم تخلق ردة فعل فورية لدى المرشح (وقد تكون سلبية أو إيجابية). كذلك لا بد وأنه قد تأثر "بلغة الجسد" لدى أهله: الإيماءات والإشارات، المعتقدات الثقافية ورموز مهمة...

هناك ستة مفاتيح بيئية تؤثر في شخصية المرشح

1. العائلة.
2. المؤسسات الدينية.
3. المدرسة.
4. حياة الطفولة المبكرة.
5. لغة الجسد (الإشارات، الإيماءات، الوضعيات، المسافات).
6. المشاعر الدفينة لديه.

كــل هــذه المعلومات مهمة لك وتساعدك كثيراً في فهم سلوك وأفكار المرشح.

هذه المفاتيح تسلط الضوء على السلوك الإنساني، وتدلنا أيضاً على السبل الناجحة في عمليات التبادل التجاري، والأعمال، مع كل هذه التأثيرات البيئية والاجتماعــية الــتي تحدد سلوك المرشح، لاحظ هذا المثل في الحوارات وتأمله جيداً.

رموز الكلام

ليس هناك أدنى شك بأن هذه المحادثة قد حدثت معنا مراراً في عهد طفولتنا، حتى أننا حفظنا كلماتها.

الطفل: ماما، هل أستطيع الذهاب إلى بيت الجيران؟

الأم: لا، حبيبــي.

الطفل: ماما، هل أستطيع الذهاب إلى بيت الجيران لألعب؟

الأم: لقد قلت لا...

الطفل: لكن، لماذا؟

الأم: لأنني، قلت ذلك...

إن كلمــة "لأن" هي أول خيط يمكننا استخدامه مع كل مرشح نود التعامل معــه... يبدو أن كلمة "لأن" هي مثل "ممتاز" في ميكانيزم "الاستجابات الحثية" والتي قد تركبت وتبرمجت في شخصيته منذ الصغر... في الطفولة المبكرة، إن كلمة "لأن" قــد تــركبت في عقلنا اللاواعي كالجواب والسبب الأكيد للسؤال الذي طرحناه على الأم والأب.

الــيوم، نحــن نتجاوب بذات الطريقة التي تجاوبنا بها عندما كنا أطفال. أنت تتفوه بالكلمة، وكالسحر، الأشخاص يطيعون، أو يستجيبون.

حاول إذن استخدام كلمة "لأن" كجزء من حواراتك مع المرشحين المحتملين للــشراء، البيع... إلخ لإعطاء الأجوبة على أي سؤال يطرح عليك، وستجد أنهم سيتجاوبون بشكل جيد معك، حتى أنهم يحاولون إطاعتك.

• هل عملية الاتصال عبر العقل اللاواعي سهلة إلى هذه الدرجة؟ وهل أننا بمجرد قولنا بعض الكلمات نتمكن من الحصول على ردة فعل إيجابية لدى الزبون؟ هل هناك من دليل على ما تقول؟

عليك أولاً أن تجرب...

ثم هنـــاك دراسة أجريت في جامعة هارفرد من قبل علماء النفس الاجتماعي حـــيث أرادت الدكتورة "لانجر Langer" أن تلاحظ تأثير السؤال من أجل خدمة مـــا، فوضعت كلمة "لأن" في السؤال (سبباً لفعل شيء) مع الإشارة هنا، بأن هذه الدراسة قد أصبحت جزءاً من علم فن الإقناع...

هذه هي الدراسة ونتائجها

لقـــد كـــان هناك صف طويل من الأشخاص ينتظرون استخدام آلة تصوير الأوراق في مكتبة المدرسة.

وكان على شخص ما أن يسأل أحد هذه الأسئلة الثلاثة:

أ. عذراً، لديَّ خمس صفحات. هل يمكنني أن أستخدم آلة التصوير الآن؟

ب. المعـــذرة، لـــديَّ خمس صفحات. هل يمكنني استخدام آلة التصوير، لأنني في عجلة من أمري؟

ج. المعذرة، لديَّ خمس صفحات. هل يمكنني استخدام آلة التصوير؟

جاءت النتائج كالآتي:

عـــندما استخدم الشاب النموذج "ج"، كانت النتيجة أن 60% وافقوا على سحب الأوراق... هذا فقط من خلال السؤال.

عندما استخدم الشاب النموذج "ب"، فإن النتيجة كانت مذهلة بحيث وافق 94% من الأشخاص على سحب الأوراق.

وأخيراً، عندما استخدم النموذج "أ" والتي استخدم فيها نوعاً من السيطرة وهـــي مـــضادة لنموذج "ب"، فإن 93% من الأشخاص أذعنوا ووافقوا على الطلب.

هــناك على الأقل خيط أو خيطين يعرضان بسرعة في هذه الدراسة البسيطة والتي تظهر براعة وذكاء:

1. إن طلب خدمة لهو وسيلة فعالة لكسب الطاعة.
2. إن كلمـة "لأن" هـي خـيط قـوي في المحادثات ولها استجابة حثية. وهي كالأسلاك المبرمجة في معظم الأشخاص.

استخدم كلمة "لأن" بالإجابة لأسئلة "لماذا؟" لأنها تحدث "الطاعة" أكثر بـ 50% من الإجابات العادية والتي لا تستخدم كلمة "لأن"

هــناك عــدد من الكلمات والجمل التي تعتبر بمثابة خيوط هامة والتي يمكن سحبها بسهولة. سنعرض للكلمات التي يجب استخدامها لاحقاً.

- **ما علاقة الخيوط هذه؟**

هذه الخيوط مبرمجة في تفكيرنا، لذا فهي فعالة جداً.

خيوط الإيماءات والإشارات

في الواقــع، ليست كل خيوط الدخول إلى التفكير تختبر شفهياً أي من خلال الكــلام. هناك خيوط دخول أخرى تسبب ردات فعل سلبية أو إيجابية وتظهر من خلال نماذج من الإيماءات والإشارات الجسدية (لغة الجسد).

هناك بعض الأشخاص الذين تعرضوا لعقاب جسدي عندما كانوا أطفالاً... فمثلاً إذا لاحظت شخصاً يجفل ويرتعب لدى رفع يدك قليلاً باتجاه وجهه، فتأكد بأنه مبرمج من خلال عقله اللاواعي أن ينتفض أو يبتعد عن هذه الإيماءة. قد تكون ردة الفعــل هــذه ناجمة أيضاً عن أحداث من الحرب، أو مشاكل في المدرسة مع الأطفال الآخرين.

إن الــبائعين الــذين يومــئون بأيديهم كثيراً بكيفية عالية في الهواء قلما يكــسبون الموافقة والود من المرشحين المحتملين، خصوصاً إذا كانوا يجلسون أو يقفون بمحاذاة زبائنهم.

ما يبدو، في الحقيقة، إيماءة اجتماعية وانفتاح لبعض الزبائن، قد تكون مصدر تهديد للآخرين وقد تسبب باستجابات عنيفة في دماغهم... فهناك جزء من دماغنا العاطفي مخصص للحماية من أية تهديدات محتملة... عليك دائماً، كشخص يحاول إقناع الآخر بوجهة نظره أن تسحب الخيط المناسب للشخص المناسب - عليك أن تحاول أن تظهر صورة غير مهددة ومسالمة لمرشحك.

مثلاً لا ترفع يدك إلى ما فوق الفم باتجاه وجه المرشح، وفي حركة سريعة فإن لم تفعل، فقد تحوز على ثقته...

لا أخفي عليك سراً، بأن هناك صفقات بملايين الدولارات قد فشلت بسبب عدم قراءة لغة الجسد وإشاراته بطريقة صحيحة.

ضع يديك بموقع مسالم بطريقة لا يمكن فيها أن تذكّر عقل المرشح اللاواعي بذكريات الاضطهاد والألم.

هناك فصل مخصص يعنى بالاتصال غير الشفهي والذي يعلمك كيف تشد الخيوط (الأوصال) لدى المرشح بواسطة إيماءات محددة.

ما دور الإحساس أو الحواس في فن الإقناع؟

هناك خيوط الإحساس المتعلقة بالحواس والتي لا تمت إلى لغة الجسد بصلة... هناك خيوط الإقناع المبنية على "الحواس". فماذا يسمع المرشح، يرى، يشعر، يشم أو يتذوق يساعد كثيراً في حسم مواقفه تجاهك، وفي عملية التواصل.

عندما يكون المرء صغيراً، يواجه نوعين من الخوف الأول من الأصوات العالية والمزعجة، والآخر: الخوف من السقوط...

لذا فهناك عدد من الأشخاص الذين يشعرون بالحساسية والخوف تجاه هذا النوع من الأصوات العالية، وترنيم النبرات. قد يتجاوب بعض الأشخاص جيداً مع الصوت المتسلط، بينما يقوم آخرون بردة فعل سلبية ويبتعدون، أو يرفضون أي نوع من الاتصال. يبدو أن حاسة الشم تشكل عنصراً هاماً وفعالاً في نجاح الاتصالات وفشلها. إن الكيفية التي يشتمك بها الآخرون غالباً ما تحدد على الفور إذا كنت ستكسب ود وثقة الآخر، أما أنك ستفشل في ذلك.

هناك بعض "الروائح" التي تجعل الأشخاص يرغبون في البقاء والجلوس لفترات طـويلة في مكان معين... بينما تجبر آخرين على المغادرة. بعض الروائح والعطور تمـنح الاسـترخاء للشخص العادي... وبعضاً منها يخلق نوعاً من الإثارة. إن ما يحـصل علـى مـستوى حاسة الشم يحدد إلى حدٍّ كبير ماهية العلاقة بينك وبين مرشحك.

* ماذا عن خيوط الرموز؟ كيف نحددها؟

لطالما جذبك أو أزعجك الكثير من الرموز وأنت في سن الطفولة، وكان لها دلالات إيجابيـة أو سـلبية. الجدير بالذكر أن بعض الرموز التي توحي بالاطمئنان لبعض المرشحين، فإنها عينها قد توحي بالخوف والنفور للبعض الآخر.

الرموز تتضمن: الملابس، المجوهرات، النظارات، الأقراط، السلاسل... إلخ.

هـذه الرموز بما تشكله لدى المرشح من مشاعر سلبية أو إيجابية تحدد تطوّر العلاقة...

خيوط العادات والتقاليد

هناك بعض القيم، التقاليد ومواضيع حياتية تعتبر عالمية في مجتمعنا. مثلاً عندما كـنت صغيراً، كان الأهل يوصونك ويعلمونك بأن تكون لطيفاً وتشارك باللعب بألعابك مع الآخرين. هذا يتحول بعدها إلى ما نسمّيه قانون "التبادل".

لا شـك بأننا تعلمنا، في مرحلة مبكرة من طفولتنا وبسرعة ما إذا كنا نملك أغراضاً أكثر أو أقل من غيرنا، إن هذه التجربة قد تحوّلت فيما بعد إلى قانون يدعى قانـون "المقاربة والمقارنة"، وقد شكلت حيزاً كبيراً في تعاملنا مع الآخرين. كذلك سيتم عرض قوانين فن الإقناع كل على حدة.

حـاول، لدى قراءتك هذه القوانين أن تفكر في الطرق العملية والناجحة في اسـتخدامها مع أي من المرشحين... إن انتهاك هذه القوانين سيشكل عثرات في نجاحـك في فن الإقناع والتواصل. سنقوم بعرض مفصل لهذه القوانين ولكن دعنا نتطرق أولاً إلى 5 مراحل في فن الإقناع.

5 مراحل في فن الإقناع

بيـــنما أنت تجعل "المرشح" يتخيل ويختبر أموراً جيدة كذلك، إن ترابط هذه الـتجارب بعرضـــك، سيزيد، مقدرتك على إقناعه بما تريد... هناك عملية كاملة تحـــولك تنويم مرشحك تنويماً مغنطيسياً دون أن يدرك أو يعي هو ذلك وبالتالي، فإنـــه يقدم على القبول بعرضك... طبعاً أنت لا تقوم بخداعه، فالتجربة التي تتكلم عنها ناجحة وحقيقية، وأنت تغريه من خلال عملية التصوّر التي لا تريد منها سوى إقناعه بالأفضل.

المراحل الخمس في قوة الإقناع

1. خلق علاقة وئام وبناء الثقة.
2. تغيير وتبديل حالة المرشح.
3. تهيئة المناخ والسياق المناسب للكلام.
4. إذهال - شرح.
5. إيصال رسائل للإقناع مقنعة.

لقـــد اكتـــشف الباحثون في "فن وعلم الإقناع" بأن عملية الإقناع تمر بـــ 5 مراحل مميزة...

• هل يمكن شرح هذه المراحل الخمس؟

حالما تحظى بانتباه المرشح، يجب أن تخلق شعوراً بالودّ بينكما، قبل أن تحاول القـــيام بأية محاولة إقناع. ببساطة، هذا يعني أنه يتوجب عليك أن تدعَ المرشح يثق ويعجب بك.

إن علاقـــة الـــوئام هـــي صلة الوصل التي تسمح لعملية التواصل بأن تتطور بـــسهولة وبخفة بين الاثنين. وعندما تخلق علاقة وئام بين شخصين، فهما ينفتحان

غالباً على بعضهما ويصبحان أكثر تعبيراً عن مشاعرهما ومشاكلهما، يتحاوبان مع بعضهما بكيفية أسرع وعلى مستوى أعمق في الحوارات.. كأنهما يغوصان في أعماق بعضهما ويتواصلان عبر لغة تتعدى الكلمات، حيث تحمل كل عبارة، نظرة، ابتسامة أو حركة معانٍ بليغة وحقيقية...

في الواقع، إن ما يحدث هنا هو انفتاح على مستوى العقل اللاواعي ليقوما بعملية التواصل، وبذلك فهما يسهلان كثيراً عملية الإقناع في عقلنا اللاواعي.

• هل يعني هذا أنه إذا لم يكن هناك علاقة وئام وثقة، فإنه من غير المعقول أن نقنع الآخر؟

إذا كانت علاقة الوئام والثقة معدومة، فإن عملية الإقناع تغدو فعلاً مستحيلة... كلما كنت تسعى لإقناع الآخر، في الحقيقة إن مستوى الثقة هو الذي يحدِّد مدى سهولة الإقناع. أما إذا كان هناك علاقة وئام، فإن عملية الإقناع لن تحتاج إلى مجهودك.

• كيف يمكن خلق علاقة وئام؟

إن علاقة الوئام هي تجربة طبيعية يعيشها شخصين يكنّان لبعضهما الودّ ويثقان ببعضهما. أحياناً يأتي هذا الشعور عفوياً ووليد الدقائق الأولى من اللقاء، وأحياناً أخرى يحتاج لبعض الوقت...

إننا في غالبيتنا، إذا تمكّنا من أن نسير على خط الإقناع الصحيح، فإننا ننفتح على الجميع ويصبح لدينا قدرة أكبر على خلق علاقة وئام في غضون الدقائق الأولى.

إن الخوف لدينا وقلة الثقة بأنفسنا يحملاننا على بناء حاجز بيننا وبين الآخرين، أما عندما نتعلّم كيف نخلق علاقة ودية من خلال التقنيات التي سنوردها لاحقاً في قائمة خاصة، فإننا سنحطّم الحواجز التي تمنعنا من كسب الثقة.

تحتاج علاقة الوئام كي تولد عنصرين مهمين، الود، والثقة، وهما يسيران معاً يداً بيد. فإذا كان المرشح يكنّ لك المودة، ولكنه لا يثق بك، فأنت لن تتمكّن من

إقناعه والعكس صحيح. أما إذا اجتمعا العنصران معاً، فإن أبواب القناعة ستفتح على مصراعيها أمامه.

• كيف يمكن أن أظهر للآخر بأنني جدير بالثقة؟

حتى تجعل الآخر يدرك بأنك أهلاً للثقة، يجب أن تخلق اتزاناً بين قواك كلها، يجب أن تفصح عن أفكارك بطريقة مقنعة وتستخدم لغة الجسد المناسبة. ببساطة يجب أن تجعل القناتين الشفهية وغير الشفهية يتناغمان مع بعضهما وتعرض الإيماءات الإيجابية.

بالإضافة إلى ذلك، حتى تجعل الآخر يحبك يجب أن تنسخ إيماءاته الإيجابية ووضعيته. إن المبدأ الموجّه هنا يشير إلى أننا نميل إلى الأشخاص الذين يشبهوننا، الذين يشاركون تجاربنا الشخصية والعملية وخصوصاً تلك التي تكون قاسية ومحبطة.

إن هذا السلوك يظهر جلياً، مثلاً: فكّر بأصدقائك المميزين. لقد أصبحوا أصدقاءك لأن لديكم الاهتمامات عينها، أو أنكم تعانون من القيود عينها.. قد كنتم تعملون في ذات المؤسسة لسنوات عديدة واستطعتم عبر السنين أن تروا الشخصية الحقيقية خلف الوجه وتحترموها أكثر... أو ربما يتمتع أصدقاؤك بالهوايات والأشياء التي تحبها أنت.

• إن الأمور المتشابهة والتجارب المشتركة تربط الناس ببعضهم في علاقة صداقة

يجدر الانتباه بأنك لا يجب أن تتخطّى الحدود المرسومة، فإذا أردت بناء علاقة ثقة ووئام مع الآخر، إياك أن تبالغ بنسخ حركاته، وخصوصاً إذا كانت سلبية قليلاً، فقد تظهر بموقع "المتصنع" أو "المخادع"، وقد تنقلب الأمور بعكس ما تريد. لذا، يجب أن تكون حركاتك عفوية وطبيعية.

إن الأشخاص المحترفين في "قوة الإقناع" يستخدمون تقنيتين هامتين حتى ينجحوا في نسخ الصفات المختارة بحذاقة ومهارة وبالتالي يتمكنوا من بناء علاقة الثقة والوئام.

لقد ذكرت سابقاً تقنية "النسخ الكربوني" أو "المرآة"، أما الأخرى فتدعى "طريقة الخطو والتقدم".

• **هل يمكن شرح هذه التقنية الأخيرة؟**

بالتأكيد، لكن دعني ألمي هذه النقطة أولاً. ثم اشرح التقنيات كل على حدة.

إن الثقة يمكن نيلها بسهولة إذا اتبعت المثل الذي يقول: "إن الأشخاص لا يهمهم كم تعرف حتى يعرفون كم أنت مهتم بهم".

إذا أردت أن تحدث تجاوباً صادقاً وانفتاحاً مع الآخرين لكسب الثقة، فعليك أن تبرهن لهم بأنك تهتم بهم وتودّ أن تقوم بتلبية حاجاتهم. فإذا استطعت أن تنجح معهم عبر هذه الزاوية، فلن يكون للشك مكان في قلوبهم وعقولهم.

• **هل هذا المثل يطبّق في الحالات الحياتية الأخرى؟ هل نطبقه فقط في حالات العمل؟**

لا، بالطبع. إن هذه الحالة تطبّق في مجالات أخرى وهي لطالما أحدثت تجاوباً، حيث تصبح الصلة بالآخر حقيقية ومتبادلة. في علاقاتك مع الآخرين، مثلاً، إذا شعر الشخص الذي تودّ الخروج معه في موعد، بأنك تسعى لتحقيق مآرب خاصة، فهو لن يرغب بتكرار الخروج معك، لأنه يرغب في بناء علاقة ترتكز على الصدق والتبادل. فإذا تشاركت معه في تجربة إيجابية، فإنه سينزع إلى منحك الثقة والصداقة.

• **كيف أجعله ينفتح عليّ؟**

إن الأمر أسهل مما يبدو، إذا أردت أن تجعل الشخص يتعامل معك بانفتاح، عليك أن تبدأ وتنفتح عليه أولاً وتعبّر بصدق عما تفكر... وبالتالي تصغي إليه جيداً بعد ذلك. لا تحاول طرح أسئلة كثيرة، فليس من خلال طرح الكثير من الأسئلة، تظهر الاهتمام. بل من خلال الإصغاء، ومن خلال إيماءاتك الجسدية.

فلنأخذ مثلاً آخر، عندما تحاول أن تجعل أولادك يطيعون القوانين، فأنت ستحظى بنتيجة أفضل وحظ أوفر إذا تمكنت من الإيضاح لهم بأن هذه القواعد والقوانين قد صيغت من أجل مساعدتهم بطريقة ما، في نهاية المطاف وليس من أجل تسهيل حياتك أنت! كذلك الأمر، عندما تودّ إيصال رسائل إلى الموظفين لديك، أو إعطاءهم بعض التعليمات، فإن هذه التعليمات ستطبق بدقة أكثر في حال أدركوا وتمكّنت من إقناعهم بأن هذه التعليمات بنّاءة وهي تسهل عليهم وظائفهم وتدرّ عليهم مالاً أكثر.

لا بدّ من لفت الانتباه هنا، مجدداً بأن عملية الثقة لا تولد فقط من خلال تلبية اهتماماتهم، بل تتطلب منك أيضاً أن تظهر كفاءة عالية ومقدرة.

• هل يمكن إعطاء مثل؟

لنقل مثلاً إنك أستاذ تعلم "فن الإقناع" للتلامذة في صفك، حتى لو أدركوا أنك تعمل لمساعدتهم على كسب مال وفير عندما يتخرجون، فإذا لم يؤمنوا حقاً بالمادة والأسلوب، فإن الفشل سيكون حليفك في تأسيس علاقة الثقة والوئام. أو ربما أنت تعمل كمستشار، ولا تتقاضى أجراً من الزبائن حتى يحصدوا أهدافهم... في الحقيقة، أنت لن تتمكن من تأسيس هذه العلاقة حتى ينجحوا فعلاً في الوصول إلى أهدافهم.

المرحلة الثانية: تغيير وتبديل حالة المرشح

تبدأ المرحلة الثانية بعد أن تؤسس علاقة الثقة والوئام بينك وبين مرشحك، إن الخطوة التالية في هذه العملية تتمحور حول تغيير حالة المرشح إلى حالة أكثر تأثراً بإيماءاتك وأفكارك: إن هذه المرحلة تؤسس أو هي السبيل إلى الوصول إلى تقنيات المحادثات في التنويم المغناطيسي التي ستتبع. كلما تأثر المرشح أكثر بإيماءاتك وأفكارك، كلما أصبحت عملية إقناعه بأفكارك أسهل.

لا بدّ من الإشارة هنا إلى أن عملية التغيير هذه، لا تتطلب الإمساك بشيء لماع وبرّاق أمام أعينهم، وإخبارهم بأنهم قد بدأوا يشعرون بالنعاس وبدوار، مع

ثقل كبير في الجفون، وهم الآن ينجرفون إلى حالة من السعادة إثر التنويم المغنطيسي.

استيقظ! اشعر بأنك بدأت تنجرف إلى هناك، إنها طبيعة الإنسان البشرية، أتذكر؟

بيد أن ما نفعله عموماً هو الشرح عن الأشياء التي ستجعل الطبيعة الأوتوماتيكية للدماغ تنحرف إلى حالة يصبح فيها المرشح أكثر عرضة للإقناع. إن أهم ما يمكن فعله مثلاً التكلم عن الاسترخاء. إليك نموذجاً بسيطاً عن الكلام الذي يمكن أن يقال.

"أليس رائعاً أن تستطيع أن تجعل جسدك برمته يسترخي، وأن تتحرّر من كل ذرة ضغط قيدتك طيلة النهار واستنفدت منك كل طاقاتك إلى درجة شعرت بها أن هناك ناراً تأكلك من الداخل؟ أنا أدرك أنه شعور مدهش عندما أسترخي، إن كل رؤيتي للحياة تتغير للأفضل، وأبدأ برؤية الأشياء الرائعة أمامي، على وجه الخصوص يصبح لها معانٍ ناضجة مهمة، وجميلة في الحياة... هذا رائع، أليس كذلك؟".

• ما هو المغزى من ذلك؟

هناك عشرة مفاتيح مختلفة يمكن استعمالها في عملية تبديل وتغيير حالة المرشح. لدى معظم هذه التقنيات شيء مشترك وأساسي، وهو يتمحور حول إعادة توجيه المرشح للتركيز على شيء غير مدرك على مستوى العقل الواعي. في الواقع، أنت عبر هذه التقنية، يجب أن تدفع المرشح إلى التفكير عبر عقله غير الواعي، مما يخوّله أن يصبح أكثر تأثراً وبالتالي تصبح عملية الإقناع أسهل.

• كيف نستخدم هذه التقنية؟

إحدى هذه التقنيات التي تستخدم لتبديل حالة المرشح تقضي بالطلب منه بأن يسترجع أحداث الماضي. وتذكر أن مكان الذكريات ليس في عقلنا الواعي. لذا، فإن استرجاع أي ذكرى، يأخذنا إلى حالة من الانفتاح والاتصال بالآخر. هناك

طريقة أخرى حيث تطلب من المرشح أن يتخيّل حالة افتراضية، أو ربما نتيجة معقولة لوضع معين، وهما بمثابة بعضهما... فيصبح على المرشح أن يفكر بشيء خارج نطاق وعمل عقله الواعي، لذا فهو يتحوّل إلى العقل اللاواعي...

• هل هناك نموذج عن هذا المثل؟

هل يمكن أن تخبرني ما قد يحصل إذا كنت متوجهاً إلى شخص وكأنك أكثر ثقة بنفسك وتظاهرت بأنك صاحب سلطة وذو مركز عالٍ؟ هل من المعقول أنهم ببساطة سيقبلون بك كصاحب سلطة ونفوذ كما تدّعي ويتجاوبون معك إلى حدّ الثقة العمياء بأحكامك؟

إن أحد أهم الأسباب التي دفعت للمعالجين بالتنويم المغناطيسي بأن جعلوا المرضى يركزون على طريقة تنفسهم، لأن هذه العملية ليست ضمن إطار التفكير الواعي...

إن تقنيات التنويم المغناطيسي الكلاسيكية منتشرة جداً في قوة الإقناع...

في الواقع، أنت لن تصبح ناضجاً فعلاً وتحصل على نتائج باهرة في فن الإقناع إلاّ بعد أن تتطلع على تقنياتها التي سأوردها في هذا الكتاب.

المرحلة الثالثة: تهيئة البيئة وسياق الكلام

ماذا تعني كلمة "قبض"؟ قد تعني عدة أمور معتمدة على سياق الكلام.

قد تعني كلمة قبض "امسك" مثلاً عندما نقول قبض النجار المطرقة بيده، أو قد تعني بأخذ مالاً، عندما نقول قبض البائع ثمن البضاعة. وعندما نقول قبض رجال الشرطة على النشال، فنعني "أوقفوه".

لكن تأمل بكلمة "رغبة"، فإنها تحمل معنى واحداً أليس كذلك؟ ولكن هذا المعنى الوحيد قد يكون له عدة دلالات ومعانٍ إضافية توحيها هذه الكلمة.

في إحدى الحوارات، قد تستخدم كلمة "رغبة" لتطبق كلمة "حاجة" وتعني شيئاً بسيطاً ليس بالغ الأهمية.

في حوار آخر، قد تستخدمها في إطار مختلف لتعني شيئاً يبحث عنه المرء بحماس. ويجب تسليط الضوء على هذا المعنى.

في سياق كلام ثالث، كلمة "رغبة" قد تعني شيئاً فاسداً للأخلاق ورديء والأفضل تجنّب هذا المعنى.

فإذن، إذا أردنا إقناع أحد، بما يجب أن نعرض، يجب في البدء أن نتأكد بأن كلمة "رغبة" قد أتت في سياق الكلام في الحوار بالمعنى الجيد، وإلاّ فإنها قد تتسبّب ببعض اللغط والشكوك لدى مرشحك.

أما في حال كانت هناك خطط للتكلم عن "النظام" فيجب التأكد بأن المرشح سيفهم "النظام" كشيء جيد وبأنه نشاط أو عمل محدد، ويحبّذ الانضمام إليه.

يؤكد العلماء في قوة الإقناع بأن سياق الكلام ومضمونه الصحيح يهيئان المناخ المناسب، ويجب الأخذ بعين الاعتبار الحالة التي تتمّ بها الحوارات، موضوع المحادثات، وكيفية تقديم المعلومات، الطريقة التي ننطق الكلمات فيها، وحتى الإيماءات الجسدية التي نستخدمها بينما نتكلم.

عندما نريد إقناع أحد، فنحن نهيّئ الكلام المناسب حتى يصبح تفكير المرشح حقلاً مثمراً بحيث تلقى اقتراحاتنا صدى هاماً فتنمو البذور وتتكاثر.

المرحلة الرابعة: تحديد النظر والتوجيه بمسار آخر

لا شك بأن الحوارات في التنويم المغناطيسي تشبه إلى حدٍّ كبير "السحر على المسرح". وكي تجعل السحر ينجح، يجب أن توجّه انتباه المشاهدين إلى مكان حيث لا يوجد أي حركة أو عمل، بينما أنت تقوم بالتغييرات التي تظهر وكأنها "سحر".

حاول أن تنظر إلى المسألة بهذه الطريقة فأنت تهيّئ المسرح (بناء علاقة الثقة)، تهيّئ المشاهدين (تغيير وتبديل في حالة المشاهدين) تهيّئ المشهد المناسب للقيام بالخدع السحرية (تهيئة المناخ وسياق الكلام المناسب) والآن حتى تتفوّق جيداً، يجب أن تعتمد توجيه الجمهور (تحويل النظر والتوجيه) للنظر وتفحص شيئاً غير ما تفعله الأيدي (بعث رسالة الإقناع على مستوى دون الوعي).

هذه هي الخطوات والمراحل التي يجتازها المحترفون في الإقناع! حلّ ما يجب أن تفعله أنت هو التمرس على هذه المهارة حيث ستجد نفسك تقنع الآخرين دون حاجة لبذل مجهود!

لا أخفـــي علـــيك ســـراً، بأنـــك حين تحترف هذه المهارة، فإن الأشخاص سينظرون إليك "كصانع معجزات".

مـــا لا يدركـــه الأشخاص حقاً بأن كل واحد يستخدم تقنية "تحويل النظر، والتوجـــيه بمسار مختلف". إن هذه التقنية مبنية في أساس ولب لغتنا. أجل أنت بلا ريـــب، قد أدّيت الكثير من "حوارات التنويم المغناطيسي" وأنت لم يكن لديكَ أي فكرة، ولم تنتبه مطلقاً!

• كيف ذلك؟ أنا لا أفهم جيداً!!

في الواقع، عندما نتواصل بشخص آخر، نحن نحاول أن نشاطر الآخر أمراً أو تجـــربة مـــا! أو ربما معلومات تغدو بمثابة السبيل إلى تجربة ما! حتى لو كنا نحاول وصـــف شيء ملموس، فإن لغتنا تكافح وتناضل لتقود المستمع إلى تجربة تلخيصية عن الغرض نفسه.

• لكن الكلمات ليست تجارب؟ ماذا تعنين؟

الكلمـــات لـيـــست تجـــارب، ولا هي أصلاً تتضمن في داخلها تجارب! إن الكلمات بحدّ ذاتها قطعاً تفتقد إلى أي معنى مهما يكن! هل حاولت مثلاً أن تفهم كلمـــات يـــنطق بها أحد يتكلم لغة لا تعرفها؟ تغدو هذه الحقيقة الساطعة (بعدم فهمـــك للكلمـــات) دليلاً قاطعاً بأن الكلام نفسه لا يوحي بالمعنى! بل هو فقط التحليل لهذه الكلمات الذي يهب المعنى.

غالباً ما نفتقر إلى القدرة لتقويم وصف تام ومتكامل لأي شيء بواسطة اللغة المحكية. لذا فنحن نـــزع إلى استخدام العموميات ونترك التفاصيل.

• كيف يمكن فهم الرسالة إذن؟

لكـــي يتمكن المرء من فهم ما نقوله، ينبغي عليه أن يحاول أن يحلل ما نقوله بطريقة منطقية، لذا فهو يقوم بيحث في المعلومات الضئيلة التي أوردنا لبناء صورة مـــتكاملة، ومن المرجح أنه آنذاك يتوقف عن المتابعة لحديثك وتخفّ وتيرة الاهتمام

لديه، بما يؤمن لك الفرصة الذهبية للتواصل المباشر مع عقله غير الواعي. هذا نوع من أنواع محادثات التنويم المغناطيسي. إذن إن عقلك اللاواعي يشبه مخزناً كبيراً تراكمت فيه معطيات لا ندري بوجودها، ولكنها تؤثر على سلوكنا تأثيراً قوياً.

• يجب أن أدلي دائماً، إذن بمعلومات ناقصة؟

إن ما ينتج عن المعلومات الناقصة من بحث لإكمال الصورة هي إحدى الطرق التي نستخدمها في تقنية (تحويل النظر والتوجيه بمسار آخر).

• ما هي الطرق الأخرى؟

مثلاً ذكرنا سابقاً طريقة أخرى في تقنيع مسار الكلام الذي نستخدمه. ما من شك بأن الأشخاص المتمرسين في "قوة الإقناع" لديهم شغف لسرد القصص. والمثير أن الشخص حين يستمع إلى رواية تتعلق بشخص آخر، فإنه لا يربط عن قصد مضمون أو محور الرواية بنفسه. بيد أنه يفعل ذلك نتيجة طبيعة الإنسان الأوتوماتيكية بالإضافة إلى الحاجة التي لديه بأن يكون ليس فقط على بيّنة من الكلمات، بل أن يختبرها ليفهمها.

• نعم، لطالما عشت الروايات التي أسمعها، وربما قد قارنت نفسي بشخصياتها؟

تماماً، فإن المرشح سيتخيل نفسه موضوع الرواية فقط من أجل هدف واحد وهو فهم ما تخبره جيداً.

• أشعر بأنه ما زال هناك قطعاً مفقودة من صورة مركبة ما؟ هل يمكن إعطاء نموذج عن رواية ما؟

هذه الرواية تركّز القطع شيئاً فشيئاً في أماكنها لتصبح الصورة متكاملة.

"لديَّ صديق مقرّب جداً أراد أن يؤسس عملاً خاصاً به وهو متخصص في الهندسة الميكانيكية. حاول جاهداً الحصول على قرض من البنك لتمويل مشروعه

الخـــاص، ولكن محاولته باءت بالفشل خلال أكثر من سنتين، ما دفع به إلى اليأس، القنوط، وفقدان الأمل، لكن في يوم ما سمع صـديقي عن علم يدعى "علم الإقناع" وحمـــن أن لـــه قوة خاصة دافعة، فعمد إلى دراسته وتعلمه، ما جعل كل مشاكله تتبخـــر كحبة ندى صباحية في يوم صيف حار! لقد أقنعوه بأن يتوقف عن إضاعة الـــوقت سدى وهدر طاقاته بالبحث عن تمويل! وبأنه يمكن أن يجد حلاً وفيراً من خلال التسويق لهذا البرنامج". لقد تبنّى هذا العلم وافتتح مؤسسة خاصة به تسوّق على صعيد عالمي!

معـــرفة صديقي لهذا البرنامج تركت آثاراً عميقة في حياته، لقد كانت بداية نقطة التحوّل من مرحلة الركود إلى مرحلة النمو.

من الشيق جداً معرفة أننا "هنا" ومن خلال سرد الرواية، لم نُملِ على المرشح ما يجب فعله، ولكن هو بنفسه سيحاول تحليل وأخذ بعين الاعتبار هذه الجملة مثلاً "توقـــف عن إضاعة الوقت سدى وهدر طاقاتك بالبحث عن تمويل ما! يمكنك بالأحـــرى أن تضع مالاً وفيراً من خلال التسويق لهذا البرنامج. كأنك هنا تدفع بمرشـــحك على التأمل والتفكير في فرضية ما هامة تقدّمها له من خلال سردك أي رواية.

المرحلة الأخيرة: توصيل الرسائل للإقناع

إن المـــرحلة الأخيرة من الإقناع لا تقلّ أهمية عن باقي المراحل، وهي بحاجة أيـــضاً إلى التمرس فأنت لن تشعر أن معرفتك بالأشخاص حقيقية، وتظل علاقتك بهم سطحية حتى تصبح متمكناً على صعيد بعث الرسائل المناسبة للإقناع. وبذلك توفّر على نفسك فرصاً للنجاح! تذكر بأنك مهما زيّنت الهدية، إذا لم تتمكن من إيصالها، فهي ستكون عديمة الفائدة.

إن إيـــصال الرســـائل الخفـــية لا تستقيم بدون عنصر هام وهو "الفرضيات المطـــروحة" وهي في العادة تطرح ثلاثة اختيارات يودّ المرشح أن يستعملها لأخذ قراره عوضاً عن سؤاله مباشرة ما إذا كان سيقوم بعملية الشراء مثلاً.

• الأمثلة تقرّب الأفكار أكثر، هل يمكن إعطاء أمثلة؟

مع الشريك المحتمل

"أنـــا لا أدري كـــم ستمضي معي قسطاً وافراً من الأوقات السعيدة الليلة، ولكـــن أليس رائعاً أن نعتبر هذه الليلة ليلة فاصلة في حياتنا ونقطة الانطلاق لتغير حياتنا إلى الأبد؟"

مع الزبون في شركة لبيع السيارات

"أين يمكن أن تستلم سيارتك الجديدة؟ فهناك عدة فروع"؟

الأب مع الابن

"عندما تفكر كيف تتحاوب بعنف وغضب فتقيم الدنيا وتقعدها عندما يفعل الـــناس شيئاً لا تحبه، هل يمكنك تصور رؤية بأنه يمكنك أن تختار ردة فعل أخرى وتكون غير سريع التأثر؟ حتى ولو كنت تشعر بكثير من الإحباط؟".

المدير مع الموظف في العمل

"مـــاذا بوســـعك أن تفعل عندما يمتنع الموظفون عن التعامل والعمل معك، وأصبح أنا في مواجهة قرار فصلك من العمل أو إبقائك؟".

الأستاذ في برنامج "قوة الإقناع" مع التلميذ المرشح

"مـــا هـــو أول شيء ستقوم به مع قوة الإقناع الذي ترسخت لديك بعد أن تعلمتها وتمرّست عليها؟".

أنت تتعلم الكثير عن تركيبة حوارات التنويم المغناطيسي العامة التي نستخدمها في كـــل يوم. هذه المعرفة ستمكنك من احتراف المهارات لأنه أصبح لديك إطار عمل تضع فيه المفاهيم والتقنيات.

تمثيل عملية التواصل للإقناع لتسعة قوانين

في هـذا الفصل ستكتشف هذه القوانين التسعة التي يستخدمها العقل بهدف التواصل والتأثير على عملية الإقناع.

1. قانون التبادل

عندما يقدّم لك أحد شيئاً له قيمة، فأنت تتجاوب على الفور بالرغبة لإعطاء شيئاً ما في المقابل.

لطالمـا ألقـى الأهل باللائمة على أطفالهم واتهموهم بالأنانية لدى تهربهم من مسؤولياتهم، أو عدم مشاركتهم ألعابهم وأغراضهم الخاصة مع الآخرين، وكم من الأوقـات أنعـم علـيهم أهلهم بالابتسامة اللطيفة والقبلات الناعمة لدى قبولهم بالمشاركة مع الآخرين.

إن قانون المشاركة، في الواقع، قد يتواجد في عقلنا في مرحلة مبكرة جداً من حياتنا.

يعطي أعظم البائعين والرواد في التسويق شيئاً لزبائنهم كعربون جميل أو صداقة

- هل حدث واستلمت رزمة بطاقات معايدة من مركز عناية بواسطة البريد؟
- هل حدث وحصلت على صندوق "حبوب النخالة" بواسطة البريد؟
- هل حدث واستلمت عينة من قنينة شامبو بواسطة البريد؟

• ما علاقة هذه الأسئلة بعملية الإقناع؟

هـذه الأمثلة تنشط عملية الإقناع وهي تدعى "الحثّ على التبادل". إن تطبيقها سهل جداً ولكنها قطعاً فعّالة وماهرة. إنه لمن الحيوي جداً إذا كانت بضاعتك من

الصنف الممتاز ويمكن للجميع استخدامها أن ترسل لكل شخص عينة صغيرة منها. ومن الأرجح أنهم سيبتاعون منها في المرة القادمة التي يتوجهون بها إلى المتجر.

• لماذا تعتقدين ذلك؟

سيبتاعون منها لسببين أساسيين:

1. سوف يتعرفون عليها، كشيء استخدموه مسبقاً، فالدماغ يختار ما هو مألوف لديه.
2. إن حسّهم على التبادل قد يدفعهم لذلك.. مثلاً شركة "X" قد بعثت لنا بصندوق حلوى في البريد، ولأن طعمه كان رائعاً، فيجب على الأقل أن نشتري منه هذه المرة. كأنهم يقولون نحن نرد الخدمة...

• ماذا نفعل إذا كنا لا نملك في مؤسستنا عينات صغيرة من منتوجاتنا، أو عينة من هذه الخدمات؟ بمعنى آخر، كيف يمكن أن نستفيد من قانون المشاركة والتبادل؟

ليس عليك في كل الأوقات أن تعطي عينات مجانية حتى تستفيد من قانون التبادل. يجب أن تمنحهم شيئاً ذات قيمة ملحوظة.

• هل هناك أي أمثلة؟

هذه بعض الأفكار الخلاّقة للبائعين والتجار لاستخدامها: إعطاء شيء ذات قيمة ولكن ليس غالي الثمن.

- للعاملين في حقل بيع بوالص التأمين ولبائعي المنتوجات: إعطاء تقرير مجاني مدوّن عليه جميع الاستثمارات المتفوقة، والأولى في أدائها في الثلاث سنوات الأخيرة (حتى لو كانت تحتوي على معلومات إيجابية عن منافسين لك في السوق).
- للعاملين في حقل الاستثمارات والبناء: امنح المرشحين كتيباً صغيراً دوّن فيه كيفية المحافظة على المنزل، كيفية إيجاد خدمات جيدة، وأيضاً نصائح للحفاظ على شروط قيمته المادية في حال أرادوا البيع.

- للعاملين في حقل بيع السيارات: إذا كنت تريد بيع سيارة مميزة وفخمة، امنح الزبون المرشح مقالة خاصة تتضمن تقريراً حديثاً للمستهلك وقارن سيارتك هذه بالسيارات الأخرى من الفئة عينها. إذا كنت تريد بيع سيارة جيدة، ولكنها ليست ضمن لائحة "الأفضل" امنح الزبون لائحة مدوّن عليها أهم عشر استراتيجيات حتى تحافظ على تشغيل السيارة بطريقة غير مكلفة، ويبقى سعر ردها عالٍ.

الرسالة واضحة، إنه لمن الحيوي منح شيء مجاناً بدون توقع شيء في المقابل! إنها حقيقة علمية تؤكد بأن قانون التبادل فعّال. لأن المفتاح يتمثل بأن ما تعطيه يجب أن يكون ذات قيمة لدى الزبون المرشح.

2. قانون المقارنة

عندما نقارن شيئين، شخصين، أو مكانين متناقضين مع بعضهما، ومختلفين في الفكرة، الوقت أو المكان، فإننا سنغدو قادرين على التميز أكثر أيهما نريد أكثر.

إن الدراسات السيكولوجية (في علم النفس) تشير إلى أن البائعين يستطيعون أن يستخدموا "قانون المقارنة" في كل نماذج البيع. وهذا القانون لا ينطوي فقط على البائعين، إذ إن الأشخاص في كل لحظة من حياتهم يستخدمون هذا القانون لأخذ قراراتهم اليومية. فهم يقارنون كل شيء حتى الطعام الذي يختارونه. أما البائعون، فيؤكد علماء النفس بأنهم يستطيعون استخدام هذا القانون وفق برنامج محدّد ومدروس سابقاً.

* كيف يتم ذلك؟

يجب أن تعرض على الزبون البضاعة أو الخدمة الغالية الثمن أولاً ثم تعرض ما يمكن بيعه ثانياً، فإن الزبون على الأرجح سيشتري من البضاعة الثانية.

* لماذا سيشتري من البضاعة الثانية؟

لا شك بأنك كنت ترتاد المتاجر مع أمك عندما كنت صغيراً، وقد كنت تقتفي ثلاثة أشياء تتقدم بها لأمك لتتأكد من إمكانية شرائها. مرة بعد مرة لقد بربحت أمك فيك مغزى من اثنين:

1. إن الأشياء التي اخترتها غالية الثمن ولا يمكن شراؤها.
2. بإمكانك شراء الأصغر والأقل ثمناً.

ثم تعلّمت أنت من خلال هذه التجارب، أن أفضل طريقة للشراء "طريقة الأم" وهي أن تلاحظ ثمن الشيء، والتأكيد بأنه غير مكلف مثلاً تقول أمي "إن ثمنه فقط دولاراً واحداً" وقد تستعمل نبرة صوت "الترجي" مع الاتصال بالعين المناسبة والوجه المسكين. والمثير أن هذه الاستراتيجية نجحت على صعيد دائم.

إن قانون المقارنة يحتم دائماً بيع المنتوجات الأقل ثمناً من اثنين. بل هو يرجح عرض منتوجين أو خدمتين متقاربتين جداً في الروحية والحجم، وإن الزبون سيغدو قادراً على ملاحظة وجه الاختلاف، وبالتالي سيدفعه هذا التمييز لاختيار "أيهما" سيختار عوضاً عن إذا ما كان سيختار. الحقيقة أن "السعر" هو أكثر البرامج الموضوعة فينا "كأطفال"، ولكن لا بدّ من الإشارة هنا بأن هناك "أهلاً" قد وضعوا برنامج "المغزى" أي "إنها سلع غير أهل للشراء، لا تبتاع نفايات، أو خردة". ومما لا ريب فيه، أن هؤلاء الأشخاص يبتاعون اليوم النوعية الأفضل عندما يستطيعون.

هناك قاعدة هامة وفعّالة جداً يجب تذكرها في أي حال من حالات البيع وذلك عندما يذكر الزبون بأن البضاعة غالية الثمن أو الخدمة تكلف كثيراً، فعليك أن تجيب بلطف "بالمقارنة مع ماذا؟" إن هذا السؤال يضع أفكار الزبون في إطار التفكير ويسمح له بإعادة النظر في عملية الرفض. فإذا كان متجهاً نحو إجابة "اللا"، فإن سؤال "مقارنة مع ماذا؟" قد يحوّلهم إلى الإجابة بنعم.

3. قانون الصداقة

عندما يسألك أحد أن تفعل شيئاً لأجله، وأنت تعي أنه يحبك ويثق بك وأنت واثق به ومتعاطف معه، يصبح لديك دافع قوي لتلبية طلباته.

• ما الذي يدفع بنا إلى ذلك؟ أو ما هو الدافع؟

كم مرة، مثلاً، جاء أحدهم يطرق بابك ويطلب منك أن تتبرّع بالمال لسبب ما؟ قارن عدد المرات التي تبرّعت بها لأنك كنت على معرفة بالشخص السائل بعكس المرات التي لم تكن تعرفه. إذا كنت كسائر الأشخاص وقد تبرّعت أكثر لأن أحد جيرانك قد طلب منك ذلك، فهذا لأنك شعرت بنوع من الاعتناق العاطفي تجاهه. إن الأشخاص الذين نادراً ما حصلوا منك على تبرعات هم الأقل صداقة وتعاطفاً معك. نحن نميل للقبول فقط عندما يكون هناك ثقة وتعاطف.

أنت، كبائع، كتاجر من أي نوع، طوّر علاقاتك بزبائنك حتى تخيّم الصداقة على علاقتكم. ساعد الأشخاص كي يتأثروا بك وتصبح صديقاً لهم يهتم بهم وبمشاعرهم.

• أنا أعمل في مجال التأمين على الحياة، هناك بعض الثغرات في عقودنا وأنا لا أقوى على ذكرها أمام الزبائن خشية من عدم شرائها. ألا تعتقدين أن ذلك ضروري؟

إن أحد أقوى نقاط الدخول إلى العقل والتي يستخدمها قلة قليلة من البائعين، ألا وهي ذكر المظاهر والأمور السيئة الخاصة ببضائعهم وخدماتهم. يعتقد علماء النفس بأنها من أكثر الطرق فعالية للتأثير عليهم وإقناعهم بحيث تناقش المسألة خلافاً لمصلحة منتوجاتك وخدماتك مما يدفع بالزبون إلى الثقة بك واعتبار بضاعتك ذات جودة عالية. إن تدبرك لهذه المسألة خاطئ، ويجب ذكر السيئات في العقد قبل الحسنات، فلا بدّ أن يكون ميزان الحسنات أقوى من السيئات.

إن هــذه التقنية ستجعلك تبدو وكأنك غير متحيز لعروضك. عندما تستخدمها بمهــارة مصقولة وبوعي، فأنت ستبعد كل المظاهر السلبية عن بضائعك أو خدماتك. باختصار، إن هذه التقنية تمكّنك من إنجاز أمرين هامين:

1. أولاً: تجعلك تبدو أكثر صراحة وأهل للثقة.
2. ثانياً: تسمح للزبون بأن يستريح ولا يقلق.

بمــا أنــك أنت تقوم بعمله في البحث عن الشوائب، خوفاً من شعوره بأية محاولــة غش قد يتعرّض لها، لذا فأنت تذكر الشوائب وهو يرتاح! نقطة رابحة!!! لك طبعاً!!!

4. قانون التوقع

عــندما يتوقع منك شخص تحبه وتحترمه أن تقوم بعمل، أو أنْ تحرز نتائج معيــنة، فأنت تميل إلى تحقيق هذا التوقع، سواء كانت النتائج بناءة وإيجابية أم سلبية.

لقد أشار الدكتور في علم النفس Rosenthal في دراسته الشهيرة سنة 1970 بــأن التوقعات التي يتوقعها المرء يمكنها أن تعدّل بطريقة راديكالية (أساسية) كلا التوقعات: الإيجابية والسلبية.

تتــضمن الدراسة تقسيم التلاميذ في مجموعتين حيث قيل للأساتذة والمعلمات بأن المجموعة الأولى تحتوي على الأذكياء والبارعين، والأخرى تشمل على الأغبياء. أمــا الــتلامذة فلم يأتوا على ذكر أي شيء لهم. أعضاء المجموعة الأولى تفوّقوا في أدائهــم وأحرزوا معدل "أ" بعد 8 أشهر بينما أحرزت مجموعة الأغبياء معدل "د" في المدة نفسها.

إن المثير فعلاً، أنه في الحقيقة لم يكن هناك أي اختلاف في مستوى الذكاء لدى المجموعتين، ولقد تمّ تقسيمهم بطريقة عشوائية، إن الشيء المتغير والمتقلب الوحــيد الــذي عــوّل عليه الدكتور في هذه الدراسة هو توقعات الأساتذة والمعلمات.

* **هل المقصود هنا، بأننا إذا توقعنا من البائع الشراء فإنه سيفعل؟**

إن السلوك والتصرفات التي تتوقعها من نفسك والآخرين قد تتمكن غالباً من إدراكها! فإذا توقعت مثلاً أن تعمل بجرية وبملء قواك، فأنت ستدرك اتزاناً بين كافة قواك. هذا ينطبق تماماً لدى اعتقادك بأن الزبون على الأرجح سيشتري منك، فإنه آنذاك سيشتري منك.

يشير علم النفس بأن "الدواء الذي يعطى لمجرد إرضاء المريض" له فعالية ممتازة وهو يقيس الاستجابات العلمية القياسية على جميع أجزاء الجسد، فتظهر صحية وحيدة بواسطة "دواء الإرضاء". أما في حال إعطاء دواء الطبيب، فإن حالتهم الصحية تسوء. هذا يذكّرنا "بالحرب الكورية" حيث كان هناك آلاف الجرحى ولم يكن هناك قدراً كافياً من "المورفين" لتخفيف آلام الجنود ما دفع الأطباء إلى إعطائهم حبات "سكر" وإخبارهم بأنهم سيتخلصون من الألم بعد وقت قصير. لقد تبيّن لاحقاً بأن حوالى 25% من هؤلاء الجنود تخلصوا من الألم القوي.

حاول أن تمتلك المستوى عينه من التوقعات، وتؤمن بنفسك وقدراتك حتى تغدو ناجحاً في الأعمال، كذلك في قدرتك على التأثير على زبائنك لتكسبهم.

5. قانون التزامل والترابط

غالباً ما نميل إلى الإعجاب ببضائع، خدمات أو أفكار مصادق عليها من أشخاص نحترمهم ونحبهم.

هذا القانون هو عينه الذي يدفع بالعاملين في مجال الإعلانات أن يطلبوا إلى الفنانين والمشاهير الذين نحبهم ونكنُّ لهم إعجاباً وتقديراً بأن يقوموا بدعايات باهظة الثمن، فمثلاً دعايات "Pepsi" والـ "Cocacola" هما نموذج بسيط عن ذلك. كما أنك لدى سماعك مغنيك المحبوب يقول بأنه يرتدي "القميص" ذاك لأنه أنيق وجميل ويعطيه إحساساً بالفخر، ألا تشعر بأنك تتمنّى وتودّ الحصول على هذا القميص الذي يعطي سحراً وجاذبية لمغنيك المحبوب؟

لقد اكتشف الكتّاب والمؤلفون هذا القانون، وهذا ما حذا بهم إلى الطلب من الأشخاص المهمين أن يدوّنوا جمل مديح عن الكتاب، على الغلاف الأمامي

والخارجـــي. هـــذا يضيف نوعاً من المصداقية والثقة لأننا نجلّ كثيراً هذا الشخص ونكنّ له الاحترام.

إن قوة شهادة أو تصريح الأشخاص المشهورين قد تكون المفتاح الذي يفتح أبـــواب العقـــل اللاواعي. فإذا لم يكن لديك المقدرة على جعل المشاهير يقومون بالدعايـــة لـــصالح بـــضائعك وخـــدماتك، اطلب من الأشخاص العاديين الذين يستخدمونها كتابة رسائل يدلون فيها بتصاريح وشهادات عن حسنات المتوجات وكيف أحدثت تغييراً في حياتهم.

في كـــل مـــنا حاجة إلى الإيمان بنفسه وبقدراته الإيجابية التي تنمي شخصيته وتدفعه إلى النجاح.

قانون التماسك والثبات على المبدأ

عـــندما يعلن المرء خطياً أو شفهياً عن موقف معين يتخذه حول موضوع ما، أو عـــن وجهـــة نظره، فإنه يعمد إلى الدفاع عنه بغض النظر عن مدى مصداقيته ودقـــته حتى ولو كان هناك دليل واضح بأن موقفه يفتقر إلى الدقة ولا يتطابق مع الحقيقة.

• نعم، أنا أشعر وأفعل ذلك مراراً، وأصر على أن لون اللبن أسود، مثلاً. لست واثقاً لماذا أفعل هكذا، وكيف يجب عليّ أن أتصرف إزاء ذلك؟

يصعب على المرشح أن يتخلى عن قرارات سابقة وتصريحات علنية أطلقها أمـــام مجمـــوعة معيّنة، وهي بالأحرى تؤثر عليه دراماتيكياً. حالما يصرّح المرء بقوله مثلاً "أنا لن أقوم بكذا أبداً مهما كلف الثمن". فإنه قد التزم بقرار بعدم فعله.

إن الـــصعوبة تكمـــن عند إطلاق المرء لعبارات وتصريحات لم يكن أصلاً قد فكّـــر فـــيها ملـــياً وتأمل نتائجها. وفي الغالب تتحول هذه الأفكار إلى معتقدات ومواقـــف ثابتة لديه، السبب بسيط: لطالما علّمنا الأهل والمجتمع بأن "كلمتنا هي رابط" وأننا حالما نقول شيئاً، يمكنك الاعتماد علينا فيما نصرّح.

هل لديك أدنى فكرة بأن 70% من الأشخاص الذين تربوا وفق ديانة ما عندما كانوا أطفالاً قد ثابروا على اعتناقها؟ هذا ما يدعى بقانون التماسك والثبات على مبدأ واحد في حياتنا اليومية. يبدو أن الحفاظ على الثبات والمبادئ هو جزء لا يتجزأ، بل هو جوهر عامل الإخلاص.

هناك قناعة قوية واحترام شديد لدى الشعب الأميركي باحترام الثبات على المبادئ والتنبؤ. لقد أظهرت الأبحاث الأخيرة (الحديثة) ذلك، فقد طلب إلى أشخاص قسموا إلى مجموعات أن يتخذوا قرارات من بين عدة خيارات.

طلب من أعضاء المجموعة "أ" "أن يتذكروا قراراقم".

طلب أعضاء من المجموعة "ب" أن يكتبوا قراراقم على لوح سحري أردوازي، ومن ثم يمسحونها. أما المجموعة (ج) فقد طلب منهم أن يدونوا قراراقم على ورقة مع حبر ويسلموها إلى الباحثين.

أي من المجموعات، برأيك، قد ثبت على قراراته؟

• المجموعة (ج) بالطبع!

نعم، أنت على حق، فلقد ثبتت المجموعة (ج) على قرارالها بمعدل ¾ من الوقت. المجموعة "ب" ثبتت على قرارالها نصف الوقت، بينما نزع الأشخاص في المجموعة "أ" إلى تبديل وتغيير آرائهم.

إن جوهر الموضوع هنا يتجلى بحثّك على جعل المرشح يدوّن الأشياء حالما يتفق معك على عملية البيع.

• ماذا يمكن له أن يكتب؟ ألا يمكن أن نكتفي بتوقيع اتفاقية؟

لا هذا يختلف تماماً، فليكن لديك بعض التساؤلات له، ولتحثه على كتابة إجابة مثلاً، لماذا أحب هذه السيارة؟ ما هو الشيء المميز الذي شدّه إلى السيارة؟ البيت، ... إلخ؟ أو لماذا يفضّل أن يقوم بهذه الرحلة؟ تذكّر بأن المفتاح الأساسي هو بمنحه قلماً أو تسليمه إياه باليد ودفعه إلى الكتابة.

قانون الندرة أو القلة

عندما يعي شخص ما بأن شيئاً ما يرغب به، هو محدود الكمية وغير متوفر بكميات كبيرة، فإنه يؤمن ويعتقد بأن هذا الغرض هو ذات قيمة عالية بل أعظم بكثير من الغرض المتاح بكميات كبيرة.

من الصعب أن نصدّق أحياناً وقد تفاجئنا جداً الأشياء التي يجدها الأشخاص ذات قيمة عالية. عندما يصرح المعلنون عن ندرة وقلّة البضاعة، فإنهم يعمدون إلى إصابة هدفين هامين:

أولهما: البيع بكثافة.

ثانيهما: زيادة السعر.

لذلك قد نجد الأشخاص يتهافتون على شراء هذا الشيء، هذا إذا سنحت الفرصة لهم، فقد يرتادون المحل مرات عديدة قبل أن يحظوا بفرصة شرائه. فقد يضطرون لأن يضعوا أسماءهم على لائحة انتظار كبيرة حتى يتاح وجوده. وقد يرتفع سعره بدرجة مخيفة. إذ إن البائع يبدأ بسعر لا يتجاوز 300$، بينما قد يرتفع، في السوق السوداء من 300 إلى 600$.

• أليس هذا ما دفع بالناس لشراء بطاقات حفلة "هانا مونتانا" ثلاث مرات أكثر من سعرها الأصلي؟

بالضبط، إنه القانون عينه.

سنطرح عليكم سؤالاً هاماً الآن، وعليكم التفكير ملياً قبل الإجابة.

أي من الجمل التالية يجب أن تختار أو تستخدم أثناء عملية التأثير بقانون الندرة؟

1. تصرّف الآن!
2. الكمية محدودة!
3. متاح أو متاحة ليوم واحد فقط!

في الواقع، تستخدم الإجابات الثلاث ولها كلها مغزى واحداً في الدعاية والتسويق. ولكن أيها تعمل بالطريقة الأفضل؟

إن إجابة "تصرّف الآن act now" هي في المرتبة الثالثة في فعاليتها، ببساطة، لأنها لا تؤدي المطلوب منها فلا تسحب الخيط المناسب تماماً.

مفتاح ليوم واحد فقط: لها مغزىً فعال، ولكن لا يمكن مقارنتها بتاتاً بـ "الكمية محدودة". فإذا تمكنت من إظهار بأن لديك "كميات محدودة" سواء من البضاعة أو الخدمات، فهناك جزم قوي بأن الأشخاص سيتهافتون للشراء لأنك استطعت الدخول إلى خيوط الجذب في العقل اللاواعي. ..٠

إن جملة "الكمية محدودة" ترجع إلى مرحلة الطفولة لدى المرشح لأنه وفي عمر الأربع أو الخمس سنين كان يدرك بأنه لو بقي هناك قطعة أو قطعتين فقط من "الحلوى" الذي يحب، وإذا حظي أحد "بالقطعة" فإنه لن يتمكن من الحصول عليها هو الآخر. إن قانون الندرة قد تداخل في نظام التفكير في عمر مبكر لدينا، وهو من شأنه أن يزيد من رغبتنا بالشيء. والشيق معرفته أنه ازداد وأصبح أكثر قوة في مرحلة النضوج. يجب أن تعمل جاهداً لمعرفة الطرق المناسبة لاستخدام قانون الندرة ومبادئه في اجتماعاتك اليومية المتعلقة بالمبيعات..

يجب أن تلفت نظر مرشحك وتجعله يدرك بأن هناك شيئاً نادراً فيك، وفي بضاعتك أو خدماتك! (قد تتضمن الندرة، كمية البضاعة، الوقت الذي يجب أن تمضيه مع المرشح، أو العدد لبضائع معينة بسعر مخفض).

والأهم في الأمر هو الشعار التالي الذي يجب أن توجهه للمرشح وهو مفتاح دخولك إلى عقله اللاواعي.

"إذا لم تشترِ الآن، فما الذي ستخسره؟"..

قانون المطابقة - الانسجام

يميل معظم الأشخاص إلى القبول بالعروض، البضائع، أو الخدمات التي تعتبرها الأكثرية مرضية في مجتمع المرء أو مع زملائه في مجموعة ما.

هناك سلوك مشترك لدى كل الأشخاص، فكل واحد يريد أن يكون مقبولاً لدى الآخرين. هناك سؤال يطرح دائماً "ماذا سيفكر بي الأشخاص؟" فكلنا نشارك في هذا السؤال على مستوى اللاوعي. وهناك ميل ورجاء بأن تكون

محبوباً ومرغوباً بك، كما أنك ترغب في إظهار ما تشتريه لهم لتنال إعجابهم واحترامهم لك.

عندما تدرك بأن المرشح سيركز اهتمامه على نظرة زملائه، ومنافسيه ضمن إطار مجموعته، ورأيهم في شرائه لهذه البضاعة، آنذاك يقرر المرشح عقد البيعة أو فسخها، لذا يجب أن تؤكد له على مستوى اللاوعي بأنه يبتاع شيئاً ملفتاً ومميز جداً، وإنه سينال إعجاب معارفه وأصدقائه.

إن قانون المطابقة والانسجام متعلق بقانون الثبات إلى حدٍّ ما. فقانون التطابق يعني أن تظل ثابتاً ومتضامناً مع المقرّبين ومقبولاً لديهم، وقانون الثبات هو في صدد الحفاظ على المبادئ والأفكار عينها ضمن المجموعة الخاصة وفي الذات، فهو إذا ما أخطأ في قرار يتخذه، فإنه يخشى أن يفقد احترام وتقدير المجموعة له.

إن فهمك ومعرفتك لمرشحك وتجنبك معاكسات أي من معتقداته ومبادئه قد يحتم عليه اتخاذ قرار إيجابي بالشراء منك. احرص على تطوير مستقبل المرشح بعد شرائه منتوجاتك بالناجح، وأكد له في الوقت عينه بأن المقرّبين لن يعجبوا بالبضاعة فحسب، بل إنهم سيبدون حماساً وإعجاباً إزاءها.

قانون القوة

يتمتع أشخاص بقوة وسلطة على الآخرين إلى حدٍّ يبلغون فيه السلطة العظيمة، القوة، الجرأة، الخبرة واطلاع واسع، فالشعور بالقوة يترامن مع السلطة والكاريزما.

• كيف نستمد القوة؟

نستمد القوة من القدرة على التغيير. ولكي نبلغ المستوى الكافي من القوة يجب أن نعي بأن القوة هي حقيقة وإدراك حسي. هذا أمر بالغ الأهمية، لأن مرشحك سيراك أقوى:

1. إذا تصرفت بثقة، ولكن إياك أن تتعدى هذه الثقة بالنفس المستوى المطلوب فتصبح نوعاً من الغرور.

2. إذا تصرفت بطابع الارتياح وليس بإهمال واستخفاف.
3. إذا كنت تحظى بمعرفة واسعة، ولكن ليس كل المعرفة.

إن القـــوة هي شعور كامن في حنايا ذاتنا ويجب أن لا يتقوقع في داخلنا، بل علينا أن نجعله ينطلق ونخرجه. حالما تظهر بمظهر الواثق، الواسع الاطلاع، المدرك، آنذاك يرتفع مستوى الوثوق بك.

إن طـــريقة تعاملك مع القوة تشكل عاملاً أساسياً في نجاحك أو فشلك مع المرشح.

* كيف ذلك؟

إذا حاولـــت أن تـــستخدم قوتك على الأشخاص، بدلاً من مع الأشخاص، عندها ستخسر الصفقات والأصدقاء.

إن استخدام القوة مع الأشخاص هو موقف صحي وينظر إليه عموماً بالموقف الصلب والقوي الذي يخوّل صاحبه بأن يحظى على كاريزما وتمييز. أما إذا حاولت أن تمـــارس التـــسلط على الأشخاص من خلال هذه القوة، فإنهم سينفرون منك وينتابهم خوف منك لأنهم يشعرون بأنك تسيطر عليهم.

أشـــارت دراسة حديثة عن "القوة والسلطة" بأن 95% من الممرضات كانت لديهن الإرادة أن يعفوا المرضى من أخذ الدواء الذي وصفه لهم الأطباء لأنهم عرفوا بـــأن هذا الدواء قد يسبب لهم بالموت. هذا معنى أن تكون قوياً. أن يكون لديك الجرأة لاتخاذ الخطوة المناسبة لصالح الشخص الآخر الذي يمكن مساعدته.

هـــناك مثل آخر أكثر دقة، ميكانيكي السيارات، قد لا يكون لديه فكرة أو قـــيمة "للقوة"، أو قد لا تعتبره "أنت" صاحب مركز قوي، ولكن هل فكرت مرة عـــندما تعطلت سيارتك بأن هذا الشخص قد غدا الأكثر قوة في العالم، لأنه العالم الوحيد بمصدر المشكلة والقادر على حلها دون سواه.

بـــساطة، يجهـــل معظم الأشخاص كيفية استخدام القوة وارتكازاتها، لذلك يـــصبح الكـــثير من البائعين أشبه "بالمستعطين" أو "المزعجين والبغيضين"، لكنك وبمجرد إدراكك كيف تضرب على الوتر الحساس لدى الأشخاص دون إزعاجهم

وآذيتهم، فستتمكن من الظهور بمظهر الشخص الإيجابي، الواثق من نفسه، والمدرك لخطواته والذي ينضح قوة مع الناس.

الشخص الذي يتمتع بنظرة إيجابية إلى ذاته ويقبلها، يشعر بقوة في ذاته وثقة بنفسه.

الدوافع والرغبات

إن الرغبة بالحصول على الشيء هي الدافع الخفي الذي يقودنا إلى قبول أو رفض العروضات في حياتنا.

كل واحد فينا لديه رغبات خاصة، حينما تدرك ما يريده المرشح، يمكنك استخدام هذه المعلومة لتقدّم عرضك بكيفية تجعل مرشحك يتجاوب بحماس وشغف. فمن خلال قدرتك على معرفة رغباته، أنت تدخل إلى عمق ذاته وتشاطره دوافعه، وبالتالي تتمكن من كسب ثقته وإتمام صفقة ما.

إن الشخص الذي تنقصه القدرة على الإقناع يبدأ بالتفكير بأن الآخرين هم صورة عنه، وأنهم يرون الأمور كما يراها، ويفكرون بماهية التفكير عينه، بيد أن هناك اختلافات واضحة في تفكير الأشخاص، وهناك بلا ريب فرادة في كل إنسان. فليس كل شخص يرغب بالعيش في منطقة ريفية أو بمحاذاة شاطئ البحر. هناك تنوّع في رغبات الأشخاص ويجب أن نعي ما يدور في فلك كل شخص وما يجول في نفسه على حدة. إن هذه المقدرة تشكل ركيزة هامة في عملية الإقناع والتواصل. في الحقيقة، غالباً ما يخطئ المعلنون لدى تغاضيهم عنها، فقد تقوم شركة بدعايات لموادها الغذائية، فيسلطون الضوء على الفوائد الصحية ولكنهم سرعان ما يدركون الخطأ الذي ارتكبوه، وبأن ما يريده الزبائن هو أبسط بكثير من ذلك.

قد يعتقد الروائي والكاتب بأن القارئ يريد قراءة قصة معقدة مع أبطال مميزين ومشهورين، بينما ما يريده القارئ يبطل هذا الاعتقاد، فهو يريد حقاً رواية يتمكن من الارتباط بها، سهلة وإيجابية وتحمل مغزى، لأن هذا ما يساعده في تطوير حياته نحو الأفضل شيئاً فشيئاً.

قد يحاول رجل ما منح امرأة كل شيء تطلبه في محاولة لكسب إعجابها وودها، بينما تتطلع هي إلى شخص واثق بنفسه أكثر ولا يحتاج إلى موافقة منها على ما يفعل، ولا يخاف بعض الأوقات من إغضابها في ممارسة رجوليته.

لقد قام الباحثون بعدد كبير من الدراسات لتحديد الدوافع التي تحث الأشخاص ليقوموا بعمل ما. قام "Abraham Maslow" بوضع قائمة بأهم حاجات الأشخاص التي يجب أن يتم اكتشافها، كذلك أعطت عدة دراسات بعض الدوافع والأسباب المختلفة على حاجات ومتطلبات العنصر البشري.

في داخل كل منا حاجة واحدة ضرورية يوافق الباحثون على أنها أكبر محفّز لفعل الشيء وهي الحاجة إلى البقاء، التي تتجلى في الطعام، المأوى، الصحة والجنس. إن هذه الحاجة مبرمجة داخل أجنتنا منذ ما قبل التاريخ. كل المخلوقات تميل إلى الابتعاد عن العذاب والألم وتتجه نحو السعادة واللذة. نحن، كبشر، ببساطة نعزو تصرفاتنا إلى عوامل عقلانية مشرّفة من غير تحليل الدوافع الحقيقية خلف أي سلوك.

بالطبع هناك حاجات أخرى أساسية تؤثر بمكانتنا في المجتمع الذي نحيا به، وخصوصاً في عالمنا اليوم، إن نجاحنا أو فشلنا مؤسس على قاعدة تعاملنا مع الأشخاص واتصالنا بهم.

• أحب هذا الشرح، ولكن هل بالإمكان إعطاء أمثلة؟

يعتمد الموظفون على موافقة ورضى المدير كي يحافظوا على وظائفهم ولينالوا أجورهم. يعتمد صاحب العمل على موافقة ورضى المتعاملين والسوق عليه كي يتابع ويطوّر عمله. في حياتنا الشخصية قد نتمتع بصحبة أشخاص لو لا، معتمدين على فعالية وحسن الاتصال، فبلوغ هذا الشعور يبقى صعباً إذا ما فشلت عملية الاتصال.

هناك أمور تلعب دوراً هاماً أيضاً في الاتصال والإقناع، كالإدراك، القبول، الموافقة والتفاهم، فهي تؤثر تأثيراً عميقاً على أي واحد ترغب بإقناعه. بالإضافة إلى هذه الحاجات، ستجد بعض الحاجات الأخرى كالحاجة للنزاهة، الاستقامة، الأمانة، الألفة، الحرية الجنسية، السلطة والثبات على المبادئ.

نادراً جداً ما نعتمد مباشرة على هذه العوامل المحفّزة عندما نكون بصدد إقناع الآخر بشيء. مثلاً، بالرغم، من أنك قد تكون بصدد عرض شيء ما على

المرشح لمساعدته في كسب مال أوفر وفرص حياة أفضل كمنزل أفضل، طعام أغلى والحماية، ولكنك تبرع أكثر إذا ما تحدثت عن المكاسب الأخرى التي يمكن اختيارها، مثلاً كالحرية، أسلوب حياة معتبر وهكذا...

ما يحدث هنا، بكيفية أوتوماتيكية على صعيد تفكير المرشح هو ربطه للقيمة العالية للحرية مع القيمة البسيطة للطعام والمسكن. هذا يشبه إلى حدٍّ كبير الاقتراحات الحاذقة والمصقولة التي نقترحها على الأشخاص، فهي دون أدنى شك أكثر فعالية ونجاح من الرسالة الموجهة مباشرة.

• دائماً ودائماً نطمح إلى إعطاء الأمثلة!!

لاحظ هذه الحوارات:

بدلاً من القول: إما تقوم بواجباتك بشكل صحيح الآن، أو أنك ستجد نفسك في الشارع.

جرّب قول: قم بعمل جيد وأتمم واجباتك، وستحظى بالحرية التامة.

بدلاً من القول: لن تذهب إلى زيارة أصدقائك حتى تفعل ما أقول.

جرّب قول: سوف أوصلك لزيارة أصدقائك حالما تنهي فروضك المنزلية.

بدلاً من القول: إذا اتبعت نصائحي واقتراحاتي، فسيحترمك الجميع.

جرّب قول: أنت تعرف السيد س (رجل محترم جداً) يفعل هذا وهذا كل الوقت.

عندما تتسنى لك معرفة الحاجات الأساسية والرغبات المشتركة بين كل أبناء البشر، فإنك ستلج إلى عمق الأشخاص وبالتالي تتسلح بحجج قوية وحاسمة لإقناعهم بما تتمنى. ولن تكون هذه المعرفة بمثابة الصعود إلى القمر، إنها بسيطة للغاية، عليك بإعادة وضع اقتراحاتك في أطر تسمح للمرشح برؤية حاجاته تستحقق، كأنك تضع القطع المفقودة في صورة مركبة في أماكنها الصحيحة حتى تكتمل الصورة. إن استخدامك للاقتراحات الماهرة والحاذقة تحدث فعالية قوية في تواصلك مع الآخرين وفي أساليبك بالإقناع، بغض النظر عن التقنيات والاستراتيجيات الأخرى في هذا الكتاب.

كيفية تقديم العروض

في الواقـــع، هـــناك مـــئات الطرق لتقديم المعلومات إلى المرشح، ولكن دعنا نتطرق إلى أهم عرض متبع في الإقناع هذه الأيام.

علينـــا أن نتفحص أربعة عناصر هامة تحدث أثناء العرض، سواء على طاولة الطعـــام، أو إذا كنا نقوم بخطاب أمام آلاف الأشخاص. إن هذا النموذج هو غاية في الفعالية، ويحبذ استخدامه في أعمالك.

يجب أن تؤسس وتحافظ على علاقة وئام، لقد ذكرت سابقاً أن علاقة الوئام يعني أن تشعر الآخر بأنك على توافق بمسافة قصيرة منه ومن أفكاره.

• كيف نعرف أنه يتجاوب؟

الأمـــر أبـــسط مما يبدو، تفحص، هل يتجاوبون معك بمزاج إيجابـــي؟ إذا كانت الإجابة نعم، فهذا يعني أنهم كذلك.

• كيف أبدأ؟

1. يجب أن تطوّر الإحساس بالاعتناق العاطفي والفضول الصادق تجاههم.
2. استخدم المضمون لبناء علاقة الثقة، اكتشف اهتماماتهم، وإذا لم تكن مطلعاً جيداً علـــى هـــذه الاهتمامات، حاول تعلّمها. إن الأشخاص عموماً يحبون التكلم عن الأشـــياء الـــتي يحبونها وسرد ما يعرفون عنها، بإمكانك بناء علاقة ثقة وصداقات طـــويلة الأمـــد من خلال إظهار واختبار حماسة صادقة بالأشياء المهمة لهم.. فإذا تشاركت معهم هواياتهم، نمط حياتهم، فإنك تلج إلى عمق الجو الذي يعيشون فيه.
3. تقدّم خطوة خطوة: يشعر الكثير من الأشخاص بعدم الارتياح عندما يتحدثون عـــن أمـــورهم الخاصة كالعائلة وعلاقاتهم، وأنماط حياتهم... عليك أن تكسر الجلـــيد وتجعلهم يشعرون بالراحة في الكلام ليتسنى لك معرفة ما يكمن وراء

تفكيرهــــم. بــــادر أنت في الكلام عن نفسك وتجاربك، واطرح سؤالاً واحداً حذقاً يجعله ينفتح عليك ويحاورك.

4. اســـتخدم عملية النسخ الكربوني: إن تقنية النسخ الكربوني هي الأكثر فعالية في بناء علاقة ثقة. تستخدم هذه التقنية غالباً لتظهر أننا على اتفاق مع الآخرين وأنـــنا نشاطرهم الأفكار والمواقف عينها! وكأننا نقول لهم بأننا صورة عنكم، أنا أرى الأمور كيفما تراها وأفكر كما تفكر.

5. اســـتخدم صوتك في النبرة المناسبة: تخيّل بأن مرشحك في مزاج سيئ، ولديه غـــصة في نبرة صوته، فيجب أن تجاريه في نبرة صوتك أيضاً. فإذا كانت النبرة تعبّـــر عــــن غضب، حاول أن تبدو غاضباً، وهكذا دواليك. والمثير أنك فعلاً ســـتتمكن بعد حين من دفعه خارج إطار التفكير السلبـــي، إذا ما نجحت في ممارسة هذه التقنية. كما أنك يمكن أن تحدث صدىً في نفسه عندما تجعل نبرة صوتك تتناغم مع نبرة طبقة صوته.

معظم الأشخاص يتكلمون بمعدل معيّن من الكلمات في الدقيقة. وهناك العديد مـــن الأشخاص العاملين في المبيعات يعمدون إلى التكلم بسرعة، خشية إضاعة نقطة معينة أو حتى الوقت، ولكن قد نجد زبوناً يتكلم ببطء شديد، لذا احذر أن تتكلم بسرعة وإلا على الأرجح ستخسر الصفقة.

إن الأشـــخاص عموماً يميلون إلى التكلم بمعدل ثابت وفق مقدرتهم على انتشال الأفكار والمقدمات الداخلية. ومن المرجح أن الأشخاص الذين يتكلمون ببطء يقدمـــون معلـــوماتهم من خلال مشاعرهم وأحاسيسهم. أما الأشخاص الذين يميـــلون إلى الـــتفكير أثناء عرض فيلم سينمائي فهم سريعو الكلام... نجد في الوســـط الأشـــخاص الذين يتكلمون بصوت غني ونبرة رنانة، وهم من نطلق عليهم "لقب مذيعي الراديو والتلفزيون" فهم يفكرون بكلام وبصوت عالٍ. هدفك كبائع أن تتكلم على الوتيرة عينها وبنفس نغمة وطبقة الصوت.

6. الـــنسخ طريقة تنفسه: هذه في الحقيقة واحدة من أكثر التقنيات صعوبة حيث يتوجب عليك التنفس بالطريقة عينها التي يتنفس بها المرشح. إن عملية التنفس تتم عبر اللاوعي وهي إحدى أهم المولدات للنغمات العظيمة في كل الأوقات.

• **كيف يحدث ذلك؟**

إن الشخصين اللذان يجلسان جنباً إلى جنب في تأمل عميق غالباً ما يختبرون نمط التنفس عينه، كذلك يختبر الشخصان المتزوجان نمط التنفس عينه لدى ممارستهم العلاقة الزوجية.

إن هدفك هنا، وأنت تراقب أنفاس الزبون أن تحذو حذوه في عملية التنفس. فإذا زفر، عليك بأن تزفر، ويجب أن تتمرس على هذه التقنية نظراً لأهميتها وفعاليتها في نجاح العلاقات، لقد أثبتت الدراسات بأن الشخص الذي يقلّد نمط تنفّس الآخر يزيد احتمال الحب والود بينهما.

7. **نسخ الوضعية والحركة:** بعكس نسخ نمط أنفاس الآخر، فإن نسخ وضعية وإيماءات الآخر أسهل.

• **كيف نجعل الوضعية متناسقة؟**

إذا جلست أنت في وضعية منتصبة وجامدة بينما يجلس المرشح في كيفية مريحة على الأريكة وينحني قليلاً، فأنت على الأرجح، لن تطوّر علاقة وئام وثقة بينكما.

هناك خطأ فادح قد ترتكبه إذا ما قمت وبطريقة سريعة بنسخ إيماءات الآخر كلها. إذا قمت بنسخ كل إيماءة يطلقها المرشح على الفور، فإنه سيشعر بعدم الراحة وقد يشعر بنوع من الخداع. إن أفضل طريقة وأكثرها فعالية في نسخ الوضعية والإيماءات تتجلى بنسخك وضعيته وإيماءاته بصورة عمومية.

8. **القيادة:** تطوير الحماس والاهتمام الصادق في العلاقات والصداقات مع الآخرين يأتي في المرتبة الأولى في عملية الاتصال، الإقناع والبيع. عملية النسخ تأتي في المرتبة الثانية. وتأتي في المرتبة الثالثة عملية القيادة. وهي تبدو ناجحة عندما يتبعك الشخص.

• **كيف سيتبعني أو كيف أتأكد من أنه يفعل؟**

إذا كنت تجلس في مواجهة المرشح، وكلاكما تطلقان الإيماءات عينها وتتمتعان بصحبة بعضكما، فإن لديك فرصة الآن لتبدأ بقيادة الأمور، وهنا تبدأ عملية الإقناع الفعلية.

فمثلاً، إذا كنت تود إقناع المرشح بشراء بضائعك، هذه اللحظة المناسبة.

كيف ستتأكد؟

لقد كنت تتابعه لوقت معين، فناسبت نبرة صوتك مع نبرته، ونسخت إيماءاته ووضعيته، وتشاطرتما الاهتمامات ذاتها، بعد أن تأكدت أنكما متوافقان، قم عندها بالضربة الشفهية، إذا اقتنع مرشحك، فأنت بدون شك قد بنيت علاقة الوئام والثقة على مستوى اللاوعي ويمكنك البدء بعرض ما تريد... في هذه المرحلة أيضاً هناك وسائل لتحديد ما إذا كان المرشح متجاوباً معك.

9. كن قائداً في النبرة، عدّل وعاين درجة النغم وطبقة الصوت!

عليك أن تقود الآن بمكافأتك الصوتية، فقد تضطر مثلاً أن تزيد معدّل سرعة الكلام قليلاً وتخلق موقفاً حماسياً بواسطة صوتك لتطوّر جسر التواصل بينكما.

• متى أفعل ذلك؟ في بداية الحوار؟

إن سياق كلام شرحك سيساعدك في تحديد متى وإذا كان هذا مناسباً.

عندما تلاحظ بأن المرشح يتابعك بصوت أكثر حماسة، فيزيد معدل كلامه، وتصبح نبرة الصوت أعلى أو أخفض، فأنت بلا شك قد بنيت وتطوّرت علاقة ناجحة.

10. القيادة بلغة الجسد، الوضعية والحركة: ومن الشيق معرفة أن أبسط حركة تقوم بها، ستنسخ طبق الأصل من مرشحك لتأكيد أنه على توافق مع أفكارك. تخيّل أنك ومرشحك تجلسان وتضعان يديكما على ذقنكما لعدة دقائق.

أما إذا كنت تجلس في مطعم فيمكنك أيضاً أن تقوم بهذا الاختبار البسيط، مدّ يدك لتمسك بكوب الماء، وراقب ما سيفعله المرشح، فإذا تبعك فأنت تقوم بالعملية على أكمل وجه.

11. شجّع عملية التبادل والتعاطي الإيجابي: بناء علاقة الثقة يبدأ من داخلك.

تبنى هذه العملية كلها على أسس الاهتمام، التعاطف، الحماس ورغبة بأن يكون المرشح بوضع جيد. ويجب الأخذ بعين الاعتبار بأن عملية بناء الثقة

كلها، النسخ الكربوني، التقليد والتتبع، والقيادة قد تأخذ فقط ما يعادل دقيقة أو دقيقتين من عملية التواصل أو قد تأخذ ساعة أو أكثر.

إن عملية التشجيع على التبادل والتعاطي الإيجابي ليست محصورة فقط بعالم الأعمال، إنما تقنية هامة نستخدمها كطريقة للتواصل الإيجابي أو أسلوب نتبعه في حياتنا اليومية.

* ماذا نفعل لنشجع عملية التبادل؟

هذا سهل جداً، يجب أن تفكر بشيء مناسب وله قيمة يمكنك تقديمه إلى المرشح. وعليك أن لا تتوقع شيئاً في المقابل. إن هذا التصرف البسيط عبر العطاء يساعدك في تطوير شخصية متعاطفة ومهتمة هذا ما يشتريه الناس عندما يشترون منك... أنت.

الجدير بالذكر أن هناك طاقة ماورائية (خفية) تنبعث من عملية تقديم الهدايا.

12. شاركهم بجزء منك: أظهر ثقتك بالمرشح بمساعدته في كسب ثقة أي متعاملين مرشحين معه. بكلام آخر، اعرض أن تساعده بأي وسيلة ممكنة. مثلاً، هل بإمكانك أن تساعده في جذب زبائن أكثر إلى متجره، فتأخذ ما يقارب 60 بطاقة تعريف لتوزعها على محيطك وتخبرهم عن أهمية منتوجاته. في الحقيقة، ما يمكنك فعله يفوق ذلك بكثير! الأهم هنا أن تعرض المساعدة دائماً.

13. العدو المشترك: لا شيء يربط بين شخصين أو مجموعتين، أو شعبين، كالعدو المشترك. حد عدوهم، وتماشى مع آراء مرشحك ضد عدوه.

• هل هذا يعني أن أزيّف مبادئي وأفكاري؟

لا، هذا ليس وارداً، مثلاً، اسأل نفسك، هل عدوه هذا يحاول إيذاءه وبالتالي أنت تتأذى لما يعانيه هو؟ هل عدوه هذا لا يتمتع بأخلاق حميدة في السوق؟

عندما يشاركك شخص ما بعدوه، فأنت قد تكون بنيت علاقة لمدى الحياة. قد لا يكون العدو شخصاً، بل شيئاً، كالمخدرات، العنف، الدولة، الضرائب، البطالة، الإجرام.

* هل سأجد عدواً مشتركاً دائماً في المقابلات؟

قد لا تجد عدواً مشتركاً دائماً، ولكنك إذا فكرت بمواضع هامة ذات مغزى، فهناك فرصة لتضحكما معاً على الطاولة عينها.

14. أظهر له الاحترام: أظهر الاحترام الحقيقي للشخص بواسطة نوع من المديح. ابحث دائماً عن الأشياء الجميلة التي تحبها في الشخص وامنحها مديحاً. لا تستخف بقيمة وقدر المديح الصادق في محاولة كسب الاحترام وإظهاره.
15. أبهره: عندما تبدأ بالمحادثة معه، أول شيء يجب أن تفعله هو أن تبهره بخبر مذهل، أو حقيقة مذهلة، شيئاً يعرفه القليل من الناس. (دعه يرى شيئاً رائعاً لم يره من قبل. سيتذكر دائماً الشخص هذه المقدمة. ابدأ بنجاح وانه بنجاح تماماً كإقلاع وهبوط الطائرة. تذكّر أن كلامك يجب أن يكون صادقاً.
16. أعطي دائماً أكثر مما تعد: إذا وعدته بشيء، تأكد بأنه سينال ما وعدت، ليس أقل بل على الأرجح أكثر.
17. حاول أن تكون دقيقاً: حاول أن تكون دقيقاً في إعطائك المعلومات فتعطي أرقاماً صحيحة وإحصاءات دقيقة تتعلق بعملك.
18. افعل الأمور أسرع، أسهل وأفضل: لا شك بأن معظم الأشخاص يفضلون، في أيامنا هذه، كل شيء أن يكون أفضل، أرخص أسرع، أسهل، أكثر مهارة وأكثر فخامة.

لذا، عده بأن تفعل ما بوسعك، وبعدها سلّم... وأعطي أكثر. فإذا قال لك المرشح بأن أحد التجار أعطاه (س)، قل له (س+) ولا تتخلف بإعطائه، فكّر ما الذي يمكن أن تعطيه ولا يستطيع أحداً غيرك أن يعطي.

19. استمع جيداً: انتبه جيداً بأنفاس متواصلة إلى كل كلمة ينطبق بها مرشحك. يجب أن يكون واضحاً بأن ما يقوله المرشح هو أهم شيء في هذه اللحظة وهو كذلك. عش في تقديم العرض كأن كل كلمة تشكل رمزاً أو قدرة على تغيير حياتك. إن عملية الاستماع هذه تقوي العلاقات كثيراً.

سنغوص في فصل لاحق في أهمية الاستماع.

كشف الغطاء عن العقل اللاواعي
أو فهم ما وراء البرنامج

داخل العقل: كيف يقرر المرشح ماذا يشتري؟

لقد ذكرت سابقاً بأن المرء يشتري ما يريد وليس بالضرورة ما يحتاج، إنها حقيقة. فإذا كنت بصدد بيع شيء فقط لأجل إرضاء احتياجات الآخرين، فإنك، إذن ستخسر الكثير من المال.

إن الشخص يشتري كل البضائع والخدمات على أساس نتيجة إدراكه، رغبته، فرصه، ونتيجة عدد من الأسباب المبرمجة مسبقاً في عقله اللاواعي.

إن رسائل الإقناع التي تتضمن ما يحتاجه الأشخاص، هي على الأرجح غير فعالة كالرسائل التي تركّز على عامل "الرغبة" وتحريك الشخص باتجاه الحصول عليها.

عندما يقرر المرء أنه يريد شيئاً ما، فإنه سيبدأ بتبرير شرائه لهذا الغرض.. كيف يمكن أن نساعدهم على تبرير الشراء، هو النقطة التي تظهر أهمية فهم واستغلال ما وراء برمجة عقلهم اللاواعي.

• ما معنى خلف البرمجة؟

"خلف البرمجة" هي المصافي في اللاواعي والتوجهات حول تجارب تصرفات وسلوك، بالأحرى، هي ميزات وسمات شخصية لا يعيها المرء في معظم اتصالاته مع الآخرين. وعلى مستوى اللاواعي، كل سمة وميزة شخصية هي قوية جداً إلى درجة أنك إذا حاولت أن تغيّرها ولو قليلاً في المرشح، فإنها ستغيّر مستقبله.

لقــد اكتــشف "كــارل جانك" أنواع الشخصيات من خلال هذه الميزات والــبرامج وقــد أطلق عليها اسم "المزاج". فهو يعتقد بأن الأشخاص يختلفون عن بعــضهم اختلافات جوهرية وأساسية. وقد استخدم "أنواع الشخصيات" ليصف الاخــتلاف بينهم. وبينما عبّر عن هذا الاختلاف، فقد أضاف بأن في داخل كل شــخص كــمٌّ من الغرائز المشابهة والمشتركة التي تقودهم في حياتهم. وهو يقسم (أنواع الشخصيات) إلى أربعة وفق أربعة برامج، ويعتقد بأن كل شخص يجب أن نتعاطــى معــه بطريقة مختلفة. كذلك يعتقد العلماء بأن هذه الطباع والأنواع قد تكــون موجودة في الأجنة وهي فطرية. ويبدو أن هذه البرامج الأربعة من "المزاج" المعــدة مسبقاً استخدمت في تطوير 16 نوع من (تحليل الأنماط) وكيف يمكن أن نؤثر عليهم من خلال نقاط ضعفهم.

هــذه لائحة بالبرامج التي تلعب على أوتار كل شخص من هذه الأنماط، التي يرى كل منهم الحياة على أساس برنامج محدد.

برنامج الخبرة العالمية

اجتماعي – منفتح	انطوائي
(شخص يتجه انتباهه وأشواقه بشكل شــبه كلــي نحــو ما هو خارج عن الذات)	(شــخص مــنطوي على ذاته يركّز أفكاره على ذاته)
الصفات	
اجتماعي	غير اجتماعي
سطحي في التفكير	عميق في التفكير
خارجي	داخلي
يحب التفاعل مع الآخرين	يحب التركيز
لديه العديد من العلاقات	لديه علاقات محدودة

يحب الشخص المنفتح أن يكون اجتماعياً، ودوداً، منطلقاً، يتنقل من مكان إلى مكان ويحب الاختلاط مع عدة أجواء، دائم التركيز على مجريات الأحداث التي تحصل خارج عالمه. أما الشخص المنغلق فهو أكثر اهتماماً بالاتصالات الداخلية في ذاته. فهو يهتم باستكشاف عمق ذاته وما يخالجه من مشاعر في حناياها. تثيره الأفكار الغامضة ويغوص في بحر المعتقدات. يميل إلى عدم التنقل والانزواء. والجدير بالذكر أن كل كائن بشري سواء كان اجتماعياً أو انزوائياً، فهو ينتمي إلى هذه الصفة بنسبة معينة ولا شك بأن شخص ذات صفة "الانزوائي" بنسبة 51% سيتصرف ويختبر الحياة بطريقة مختلفة جداً عن الشخص الانزوائي بنسبة 99%، ألا تعتقد ذلك؟

هناك إحصائيات تشير بأن حوالى 75% من الشعب الإنكليزي يصفون أنفسهم "بالاجتماعيين".

البرنامج الأول: برنامج الخبرة العلمية والآن

المفكر	العاطفي
الموضوعي	الذاتي
المبادئ	الأخلاق
الضمانة	القيم الاجتماعية
القوانين	الظروف
الميزان	الحميمية
الصرامة	الإقناع
العدالة	الإنسانية
الفئات	الانسجام
المقاييس	جيد أو سيئ
النقد	التقدير
التحليل	التعاطف
عقود العمل (الحصص)	الإخلاص

في الواقع، يحلّل الشخص "المفكر" المعلومات كثيراً قبل أن يتخذ أي قرار. إن المفكــر يهــدف باتجــاه الموضوعية والنتائج الحقيقية على الأرض. أما الشخص "العاطفــي" فهــو يأخذ قراراته على أساس "حدسه". وهو يهدف باتجاه النتائج الذاتــية. بيد أن هناك صفة مشتركة بين الصفتين، فكلاهما يعنيان من حدة وضغط المــشاعر، ولكــن "العاطفي" يمكنه أن يدع عواطفه تطفو إلى السطح ويظهرها، بعكس "المفكر" الذي غالباً ما يكبتها.

حوالى 60% من الرجال هم "مفكرون" وحوالى 60% من النساء هن "عاطفيات".

برنامج الانغلاق والإقفال

الحكم	
مستقر	غير مستقر (في انتظار إلى حين أكثر)
مقرر	يحب تجميع معلومات أكثر
ثابت	مرن
يخطط مسبقاً	يتأقلم كيفما يأخذه التيار
يدير حياة الأشخاص	يدع الظروف تديره
الانغلاق	احتمالات مفتوحة
يتخذ قرارات	صائد كنوز
منظّم - محدّد	غير محدّد - قابل للتعديل
متكامل	غير متكامل
حاسم	متردد
يميل إلى الإنهاء	يحدث شيئاً غير متوقع

إن الــشخص "الحاكم" هو شخص يتعامل مع العالم الخارجي وفق أسلوب الأسود أو الأبيض. أما الشخص "المدرك" فهو يتقبل العالم الخارجي كما هو، ربما أكثــر قليلاً أو ربما أقل. عندما يبدأ التحكيم، ينتهي الإدراك. إن كلا الموقفين لا يحــدثان بطــريقة عفوية كسائر الرابع الآخر. فمثلاً، إن الشخص سمعي ويلاحظ

مناقـــشة أو مناظرة إلى حدٍّ ما، من ثم سيأخذ قراره ويحكم على الموضوع. كذلك الأمر فإن الشخص سيوقف المحاكمة حتى يجمع معلومات كافية. إن الاختلاف في هذه السلسلة يقع فقط في كيفية تصوير الأمور وأين يضع المرء نفسه وقدرته على وضع نفسه في إطار مريح وفق ما يؤمن به.

• ماذا تعني وفق ما يؤمن به؟

مـــثلاً هل هذا الشخص هو من النمط الذي يحكم مباشرة، أم أنه من النمط الآخر الذي يفضّل أن يفكّر ويتأمل في الأمور؟

باختصار إن نمط "الحاكم" هو الذي يرتكز على القوة ويضع نظاماً لحياته، أما نمط "المدرك" فإنه ببساطة يعيش حياته.

إن الشعب الإنكليزي منقسم إلى قسمين متساويين يعني نسبة 50 – 50.

برنامج الإدراك

الحدس	الإحساس
شعور حدسي باطني قوي بأن شيئاً ما سيحدث (الحس الباطني)	الشيء الملموس
المستقبل	الماضي
التحزر – التخمين – التأمل	الواقعية
الإلهام – الإيحاء	الفعل
لديه خيال جامح	عملي – واقعي
معقول – ممكن	لا للهراء – أو التفاهات
مكان للخرافات	الحقيقة
مبدع – حاذق	عملي
ميال إلى التخيل والتصوير المجازي	مدرك

إن كـــل منا شخص فريد، وإذا أردت أن تعرف كيف يتعامل مرشحك مع هذا العالم، مع الحياة، معك، فإن ذلك يعتمد على "برنامجه الإدراكي" الذي يتخذه كسبيل في نموه الشخصي، وفي علاقاته الشخصية ومع الحياة.

هـــذا البرنامج يساعدنا في تأهيل قدراتنا على القراءة الصحيحة للأشخاص، فهـــو يساعدنا لنرى بأن بعض الأشخاص يستكشفون ويبحثون عن ما هو ممكن، بيـــنما البعض الآخر هم أكثر اهتماماً وحماسة للأشياء "الموجودة" أصلاً في حياقم دون عناء البحث عنها.

إن الـــشخص (ذا الحدس – الحدسي) يلتزم بتوجهات من عقله اللاواعي إلى درجـــة تفوّق الشخص المعتمد على "الإحساس" بكثير. وهو يلتزم بتوجيهات من حواسه الخمس وجراء تجاربه الخاصة، الذي اختبرها على مدار الـــسنين.

كـــذلك قـــد يواجه الشخص "الحدسي" صعوبات جمّة في وضع أحاسيسه الباطنـــية في إطـــار مـــن "الكلمات" مع أنه يتوق إلى ذلك، ولكن ما يجمعه مع الـــشخص "المـــدرك" يتحلـــى بأن كلا "النزعين" على ثقة من صحة صدق ودقة معلوماتهما.

يمـــيل الـــشخص المدرك إلى الشعور بعدم القلق من الماضي أو على المستقبل، بيـــنما يمـــيل الشخص "الحدسي" إلى التغاضي عن سائر محيطه ولا يشغل باله في أمـــورهم وغالـــباً ما يظهر بحلة "غير المبالي" بما يدور حوله من أحداث ووقائع في العالم. هو يحب استخدام المعاني المجازية والصور الخيالية ويغدو الأفضل للمبادرة في سرد القصص.

أظهرت الدراسة أن ما يعادل 75% من الشعب الإنكليزي ينتمي إلى شخصية "المدرك".

لقـــد قـــام الباحـــثون والقائمون على هذا العلم بدراسة "البرامج المعدة" فعمـــدوا إلى تطويـــرها، فأصبح هناك دراسة جديدة تعنى بالموضوع عينه وقد أطلق عليها اسم "البرامج المعدة مسبقاً" الحديثة والمتطوّرة والمثير فعلاً هو طرح فكـــرة الميـــزة الأكيدة لدى كل منا بتداخل وتشابك "البرامج" في داخلنا على بساط البحث.

• بدأت الأمور تتعقد لدي، هل بالإمكان إعطاء شرح أوفر؟

مثلاً تبدأ بمشاهدة "الأخبار" على القناة كذا، ما تلبث أن تتحول إلى القناة "كذا". هناك بعض القصص المشتركة بين عدة قنوات، بينما تنفرد بعضها في قصص أخرى. سيتم عرض بعض من هذه "البرامج المعدة مسبقاً" ليتسنى للأشخاص سحب الخيوط الضرورية وفهم أعمق لشخصية المرشح بما فيها "نقاط القوى والضعف".

ستشعر أيضاً بأن هناك علاقات بين نوعين من البرامج وهذا دليل طبعاً على أنك أصبحت تفهم على مستوى "الوعي" بماهية البرامج التي تقود وتتحكم بعقلك، وفي الحقيقة وبمجرد أن تلج إلى عمق هذه البرامج وتترسخ في عقلك، فستغدو قادراً على فهم واستخدام الميزات الشخصية لدى الأشخاص لسحب "الخيوط المناسبة" وفهم الرسائل المرسلة إليك.

يبدو أن البرامج المعدة مسبقاً هي واحدة من أعمق المصافي أو الفلترات المخصصة "للإدراك" و"الفهم"، لا سيما أن هذه النماذج من الأساليب الداخلية تزودنا بمعطيات فعالة لدى الأشخاص كما أنها تساعدنا بكيفية غير واعية على إدراك الأمور التي يجب الانتباه إليها.

بالإضافة إلى ذلك، فهذه البرامج، على وجه العموم "حرّة المضمون"، ولكنها تعتمد على "سياق المواقف". قد تكون بمثابة برنامج الـ "software" المعد للاستخدام في الحاسوب. والطريقة المثلى لاستخدام برامج الحاسوب بفعالية، تكون بأن تتعلم كيف تستخدمه. كذلك يجب أن تتعلم أي برامج تستخدم، لا سيما أن "البرامج المعدة مسبقاً" هي عبارة عن فلترات "تشطيب" و"تحريف" بهدف تعديل العموميات لدينا (المعتقدات) ومن البديهي أننا نغدو قادرين على التنبؤ بحالة تفكير "المرشح" إذا تسنّت لنا معرفة "برامجه". وحالما تترسخ لديك المعرفة بأحوال المرشح الداخلية، فإنك تصبح على مسافة قصيرة منه مما يجعلك قادراً على التأثير إيجاباً على قراراته وأفعاله.

• هل هذه البرامج تنقسم إلى أربعة كسابقاتها؟

هناك حوالى 50 برنامجاً تمّ تعريفهم كنماذج عن أساليب الأنواع، الميزات والأعمال والوظائف للأفراد.

*** هل يمكن أن تكوني أكثر تحديداً؟ مثلاً هل يمكن تعداد هذه النماذج، وكيف تؤثر في عملية البيع؟**

سأذكر عدداً من "البرامج" الجديدة والتي غالباً ما تؤثر كثيراً في عملية البيع. ويجب ان تأخذ أمراً هاماً في الاعتبار بأن هذه "البرامج" موجودة على سلسلة متصلة وهي ليست عبارة عن تمثيل للشخصية أو بياناً لها. وكما ذكرت سابقاً بأن بعض الأشخاص اجتماعيين ومنطلقين للغاية وقد يكون بعض الأشخاص اجتماعيين إلى حدٍّ معين وبسيط. أما بالنسبة لاختلاف التصرفات بين شخص اجتماعي وشخص جد اجتماعي فيمكن وصفها بـ "القياسية" للمحاور الجيد، طبعاً، بالمقارنة مع شخص لا يتوقف عن الكلام حتى يحظى بفرصة للاستماع.

لقد غصنا سابقاً في "البرامج" الأربعة التي أعدها "جانك"، "ميوز" "بريغز"، "كيرسي" و"باتيس". أول برنامج هو "برنامج اللذة - والألم".

وهذا البرنامج، على الأرجح هو الأكثر أهمية في تحقيق أو خسارة الصفقات.

برنامج اللذة - الألم

اختبار اللذة	تجنب الألم
المستقبل الباهر	اليأس من الوضع التي آلت إليه الأمور
الشعور الممتاز	التوقف عن الشعور بالأذية.
التوجه إلى	الابتعاد عن
بناء علاقات صداقات جديدة	التوقف عن الشعور بالوحدة
الامتلاك	التخلص من

لقد أفضى العديد من الأبحاث العلمية عبر عقود، إلى الشعور بأن الألم هو دافع أقوى من اللذة لحث الأشخاص على الخوض في تجارب الحياة العديدة.

• ماذا تعني: هل يجب أن أعاني؟

هـــذا يعـــني، بأنـــك لن ترسم صورة مميزة زاهية الألوان للمستقبل المتعلق بمرشـــحك ولكن ينبغي أن تتفحص جروحه الحالية (أن تنظر إلى الأمور من خلال عينيه وتفهم ما يعانيه في إطار الخبرة التي يعيشها، حتى تتمكن من تضميد جروحه. في الحقـــيقة، إن هـــذه النقطة تشكل إذا راقبنا برنامج "الدخول إلى العقل" نقطة فاصلة وهي التي تدفع بأكثر من مئة نقطة في الدماغ لتأسيس "الخيط" الذي يؤكد بأن الأشخاص سيقومون بأي عمل لتجنب أي ألم حقيقي.

نقطة دخول هامة إلى الدماغ
إن الأشخاص غالباً ما يندفعون للتحرك باتجاه السعادة والهروب من الألم. عبر هذين المحفزين، فإن معظم الأشخاص مبرمجون على أساس الهروب من الألم أكثر من التوجه ناحية اللذة!

• ما أساس هذه النقطة، هل هي شيء مؤثر على اللاوعي؟

عـــندما يكـــون المـــرء صغيراً في العمر، فإنه يتلقى تهديدات مستمرة مؤلمة (كـــصفعة على الوجه، أو خسارة الامتيازات إذا ما تصرف بطريقة غير لائقة أو خـــرج عـــن الأطر المسموحة بها في دائرته الصغيرة أو الكبيرة على حدٍّ سواء). مما يجعل هذه النقاط تتطوّر في العقل وتصبح قوية جداً. لا شك بأن هناك عدداً ضئيلاً مـــن العائلات التي كانت تعتمد أسلوباً معاكساً بحث أبنائها على عرض المكافآت نتيجة للتصرفات الجيدة، الغالبية العظمى من الأهل قد استخدمت أسلوب "التهديد بالعقاب" حتى يتمكن الأهل من حثهم على الإذعان لهم وطاعتهم... وهكذا فإننا ننمو على أساس أننا نريد أن نفعل أشياء لنتجنب حدوث أي ألم.

لقد استطاعت شركة (The Amay corp) أن تبني واحدة من أهم الشركات الخاصة في العالم بواسطة استخدامها لأسلوب سحب النقاط المهمة عبر دخولها إلى ماهـــية تفكـــير الكائن البشري وحث الأشخاص ذوي المزاج والعقلية التي تشجع المقـــاولات والالتـــزامات، وركـــزوا على برنامج "الألم - اللذة". لقد تمكنوا من

مـــساعدة الموزعين لديهم بأن يبنوا أحلاماً ويخلقوا مستقبلاً زاهراً وهم دون شك بذلك قد وجهوا عملائهم باتجاه السعادة...

على عكس ذلك هناك مئات المؤسسات الكبرى قد أسست ثروالها بسحب نقـــاط الدخـــول على أدمغة الشعب من خلال آلامهم فاستخدموا برنامج الألم - اللـــذة. أظهر التاريخ والأبحاث العلمية بأن الأشخاص ينفرون من الألم ويكرهونه كـــرهاً شديد. إن تجربة الألم هي القوة الدافعة والمحفزة لبلايين الدولارات في عالم صناعة الإعلانات.

• لا أنفك أفكّر كم يزعجني الألم وكم أتجنب خوض أي تجارب مؤلمة، وبالمناسبة هل بالإمكان إعطاء بعض نماذج عن "إعلانات" من هذا القبيل؟

كم من هذه الشعارات والدعايات التجارية تبدو مألوفة لديك؟

"ألا تعاني من أوجاع الرأس؟".

"ألا تستطيع النوم في الليل؟".

"هل تنتابك أية آلام؟".

"ألست جائعاً لأكل X الآن؟".

"ألست متعطشاً لشراب X الآن؟".

• هذا صحيح، هذه الشعارات والإعلانات مألوفة جداً، ولكن ما يزعجني جهلي في تطبيق هذا البرنامج التي تصفينه بالناجح والمدرّ لملايين، أو بالأحرى لبلايين الدولارات!!

عندما تتكلم مع الزبون، فإن جزءاً من وظيفتك يتمثل بإظهار التأكيد على أن منـــتوجاتكم، بـــضائعكم أو خدماتكم ستبعث الفرح والسعادة في نفوسهم إذا ما اشـــتروا منك وكذلك، ستجنّبهم أي ألم محتمل. إذا فشلوا في توظيفك، يجب أن تظهـــر لهـــم أن عدم توظيفك سيتسبب لهم بجرح أكبر وهذا بالطبع سينجم عنه

أوجـــاع عميقة في المستقبل. أما إذا وظفوك، فأنت ستساعدهم على تضميد هذا الجرح. هذا طبعاً سيشجعهم على إشراكك في العمل أو توظيفك.

لا شـــك بأنـــك سمعت عن "أنطوني روبنـــز" الخطيب الأول والأقوى على صـــعيد التحفيز لحصد الأهداف، وقد وصل إلى هذه المرتبة ذلك لأنه استطاع أن يلـــج إلى عمـــق الأشـــخاص مـــن خلال خلق صور حية وواضحة لما قد يحصل للأشـــخاص إذا لم يعطـــوه الفرصة ويعربوا عما بداخلهم من أوجاع، ليتمكن من مـــساعدتهم. بإمكانـــك أنت أيضاً أن تستخدم هذه القوة الذي يمنحها "البرنامج المسبق" (الألم - اللذة - السعادة) تماماً كم يفعل "روبنـــز".

بعـــد أن تـــثير هنا "البرنامج" في مرشحك فإنك تتمكن الآن من التركيز على المضمون لتقدم المعلومات المحددة دون زيادة أو نقصان، ولا تعتمد على القواعد العامة. في الحقـــيقة إذا أردت أن تسرع المسار وتنجح في عملية الإقناع، يجب أن تعتمد على نمـــاذج ومعـــايير محـــددة، ومن حسن الحظ أننا في حالات البيع المباشر، هناك حسنة واضحة وبالغة الأهمية وهي تتجلى بمعرفة وإدراك ما يحفز كل زبون مرشح على حدة!

إن إحـــدى نماذج اللغة الفعالة التي تحفز المرشح على الإذعان لطلبك تتجلى بجعله يختبر الألم إذا لم يعمل معك؛ أن تقول له مثلاً: "إذا لم تتصرف الآن وتعمل على هذا الشيء"، ألا تعتقد أن الأشياء ببساطة ستسوء؟

كلما شعر المرشح بالخوف والرغبة بالهروب من الألم، كلما أصبحت فرصك أوفـــر وعلى الأرجح سيتصرف الآن. إن وظيفتك الأهم في هذه المرحلة أن ترسم الـــصورة الحقيقية للعواقب التي تنجم إذا ما فشل في توظيفك. والجدير بالذكر أن اختـــبار الألم للمرشح يجب أن يكون أكثر من عرض أفكار وهمية، أي، يجب أن يكون حقيقياً.

• **ماذا لو فشلت في إقناعهم من خلال هذه التقنية، فماذا أفعل؟؟؟**

إذا فشلت في بيعهم الخدمات التي يحتاجونها، فذلك دلاله على أن الخوف ما زال متـــزاملاً مع ألم عميق من التغيير وأنك لم تقم بواجبك جيداً. ولسوء الحظ، فلـــيس هـــناك من تقنيات كافية يمكن استخدامها لدى إنهاء عملية الإقناع والتي ستجعله يتنكر لأفكاره السابقة ويغيرها، أو أن يشتري منتوجاً ليس مقتنعاً به. يجب

في هـذه المرحلة أن تساعد هذا المرشح أن يرى الفوائد الواضحة والأكيدة، على صعيد عاطفي ومنطقي حتى يتقبل بضائعك وخدماتك.

إن وظيفتك غالباً ما توجب عليك أن تصوّر وترسم الوضع الراهن "بالبائس".

• فلنفترض أنني واجهت الرفض التي ذكرته سابقاً لأنه يخشى من الخوف. فما هو الهدف الآن؟

إنه لمن أصعب الأمور لدى معظم الأشخاص أن يغيروا ما بات مألوفاً لديهم، فهـم يعيـشون ضمن أطر معينة يشعرون فيها بالاطمئنان، لذا فهم يهابون فكرة التغـيير. إن هذا الخوف نابع من داخلهم إذ إنه برنامج معد ومتداخل في تركيبتهم البيولوجـية، فخارج عاداتهم وعالمهم المألوف، هم يخشون من الإحساس بالوحدة وبالاضطراب وكأن عالمهم يسقط فوق رؤوسهم. لذا، فإنك حين تقدّم لهم عرضاً مـا وترسـم الوضـع الراهن، يجب أن تصوره بطريقة تشير من خلالها إلى ألمهم وحاجتهم إلى المجازفة للتغيير نحو الأفضل. يجب أن تسلط الضوء على المعاناة والألم جـراء خـوفهم من الذهاب إلى أبعد من الحدود المرسومة لهم... دعهم يشعرون ويفقهـون بـأنهم إذا ما تجرأوا على اختبار أفكار جديدة من خلال التغيير، فإنهم سيحصدون نتائج أفضل... اجعل هذا الشرح يؤول إلى النجاح في إقناعه.

لا شـك بأن الشخص الذي يعاني ألماً بسيطاً يكاد لا يذكّر في الوقت الراهن في حياته، فإنه لن يقبل بعرضك وسوف يقول لك ببساطة "لا". تذكر أن عرضك انتهى عند هذه النقطة ويجب أن لا تبادر بأي محاولة أخرى.

• ما هو البرنامج الآخر المتطوّر؟

برنامج السعر/التناسب

السعر	التناسب

مـن المهـم عـند نقطة محددة في المقابلة مع المرشح، أن تكون بحاجة ماسة لتحديد ما إذا كان هو مهتماً أكثر بعملية السرعة والتناسب أو بالسعر.

• كيف نحدد ذلك؟

هـناك مجموعة من الأشخاص لا يستهان بها تفضل أن تذهب برحلة قصيرة وسـريعة إلى المتجـر المحلي المناسب لشراء بعض الأغراض حتى ولو كانت مكلفة أكثـر من المراكز التجارية، أو متجر السمانة الكبير، وذلك لسبب واحد بأن هذا "المتجـر المناسـب" يقـع على الزاوية ويحتاج لدقائق معدودة فقط لبلوغه. آه إنه مناسب (رائع). يعتبر معظم الأشخاص أن تناسب الموقع والمسافات أكثر أهمية من الأسعار الزائدة والمبالغ فيها داخل المتجر.

إنـني غالباً ما أفكر كيف أنني أرتاد النادي الرياضي عينه منذ سنين لممارسة الرياضـة، بالـرغم منه أنه مكلف أكثر من النوادي الأخرى التي هي على مسافة أكـبر، ولـيس بمعـدل كبير، لكنني ما ألبث أن أدرك أنني من الأشخاص الذين يفضلون السرعة والتناسب.

وغالباً ما أشتري الأشياء من السمّان "رمزي" الذي يقع متجره على زاوية الشارع. لذا، فأنت إذا كنت تبيع بضائع "مادية"، فيجب أن تكون على دراية ما إذا كان مرشحك حقاً لديه الوقت ليتابع تقارير البورصة اليومية عن كسب ويـتخذ قـرارات يومية، تتعلق باستشارته المالية. كذلك يجب أن تطرح على نفسك بعض الأسئلة الأخرى، مثلاً. هل سيكون سعيداً أكثر إذا قمت أنت عنه بهـذه المهـام؟ هـل تستحق هذا العناء، أم أن الثمن زهيد بالمقارنة مع الحمل الثقيل.

أما إذا كنت تتعاطى ببيع العقارات فعليك أن تسأل نفسك هل هو حقاً يريد أن يسافر لأكثر من نصف ساعة يومياً كي يوفّر حوالى 10.000 دولاراً من شرائه للمنـزل؛ إن أهم أولوياتك هنا تتجلى باكتشاف ما إذا كان المرشح أكثر اندفاعاً لفكرة الثمن أو التناسب قبل أن تبدأ عملية البيع.

البرنامج المطوّر

برنامج العلاقة

التناقض الكامل	الملائمة	عدم المماثلة	عدم الملائمة	المماثلة	الملائمة
	مختلف تماماً		مثله عدا	مثله عدا	مثله تماماً
	مختلف بشكل كامل		أكثر	أكثر	بالتوافق مع
	فريد من نوعه			يتطوّر	كالسابق

• بصراحة، لم أفهم شيئاً، أود شرحاً مسهب عن هذا البرنامج...

لنأخذ مثلاً ثلاثة أشياء، فلتكن (قطع نقدية) ولنضعها أمامنا على الطاولة. هل يمكن أن تصف العلاقة فيما بينها؟

إذا قلت بأن هذه القطع كلها "مال" أو بأنها قطع معدنية وبالتالي مصنوعة من المعدن، فإذن أنت من النوع الذي يلائم شيئين. إذا قلت بأنها متشابهة نوعاً ما، ولكن هناك أيضاً بعض الاختلافات، فإذن أنت من الأشخاص الذين يلائمون الأشياء من جهة ولا يلائمونها من جهة أخرى.

إذا وصفتها بشيء إلى حدٍّ قولك إنها كلها مختلفة، ولكن لديها عامل واحد مشترك، فأنت من النوع الذي لا يلائم ويماثل الأشياء من جهة ويماثلها فقط بشيء واحد...

إذا وجدت أن هذه "القطع" مختلفة بشكل قاطع عن بعضها، ولا يوجد أي تشابه بينها، فأنت تتجاوب بطريقة: التجاوب بشكل متناقض تماماً.

• هل يجب أن نستخدم هذه الطريقة لمعرفة أي أسلوب يتبع المرشح؟

في الحياة الواقعية، في تعاملك كل يوم مع الأشخاص قد لا يتسنى لك استخدام هذه الوسيلة. في مقابلات البيع والعمل، إذا كنت تحتاج لمعرفة برنامج العلاقة للمرشح يمكن طرح سؤال بسيط عليه، مثلاً، ما هي العلاقة بين وظيفتك هذه السنة والسنة الماضية؟

البرنامج المقتنع ...

داخلي	خارجي
أنا أعتقد	هو يعتقد
أنا أشعر	هم يخبرونني
حدسي يخبرني	تظهر الأبحاث

· كيف يعرف الزبون أنه يجب أن يتعامل معك من خلال بضائعك، أو خدماتك؟

يمكنك طرح السؤال التالي عليه، لتعرف كيف تمّ إقناعه بشراء المنتوج "كذا" في المرة الأخيرة التي قام بشراء صفقة كبيرة، ويجب أن تحدد له بأنك تود معرفة كيف تمّ إقناعه بأخذ قرار مثمر وجيد.

• كيف أقوم بذلك؟ عن أي صفقة أسأله؟

مثلاً:

- هل أنت سعيد بشراء سيارتك الجديدة؟
- أجل، إنها رائعة.
- ما الذي دفعك للاقتناع بشرائها؟

سيقوم المرشح بإخبارك بقصة عن أشخاص ومعلومات كثيرة قد ساهموا بمساعدته، أو ربما على حدسه وإحساسه الباطني بأنها جيدة وتناسبه. حالما تعرف ما إذا كان المرشح يقتنع بالقرارات الصائبة من المصادر الخارجية أو الداخلية في جمع المعلومات، آنذاك تغدو قادراً على التحقق من مصدر المعلومات.

برنامج مقنع + معاكسة أو مضادة...

يفترض... مرة... مرات عديدة... بانتظام... دائماً.

هناك بعض الزبائن الذين لن يشتروا منك في المرة الأولى التي تقدم عرضاً لهم. فهــم يحتاجون لإعادة النظر في برنامجك مرات عديدة، قبل أن يقرروا الشراء. في هذه الحالة، يمكن أن يستنبط الزبون برنامجه المعد مسبقاً من خلال عدد المرات التي تلزمه ليتأكد ما إذا كان الشيء من النوعية الجيدة، قبل أن يُقدم على شرائه فعلياً.

• كيف أعرف ما هو السؤال الذي يجب أن أطرحه على الزبون؟

"إنــه نوع من الفضول، في آخر مرة اشتريت بوليصة التأمين على حياتك أو علــى الــشركة، كم مرة توجب على العميل أن يأتي إليك ليعرض لك فوائد هذا التأمين قبل أن توافق معه نهائياً؟".

"في الحقــيقة، لقــد تناقشت مع شريكي في العمل مباشرة في الموضوع بعد رحيله، وطلبنا منه أن يأتي في الأسبوع القادم كي نوقّع اتفاقية بيننا".

أو ربما قد يجيب:

"حــسناً، بــصراحة، لقد واجهنا وقتاً صعباً كي نقرر ما إذا كنا نود شراء بوليــصة التأمين هذه من ذاك العميل أم لا. لقد كانت نفقاتها كبيرة. وأعتقد بأنني طلبت إليه الحضور لثلاث أو أربع مرات".

• كيف يجب أن أتفاعل في كلا الموقفين؟

في الموقف الأول يجب أن تعطيه وقتاً قليلاً فتقول مثلاً: "حسناً، سيد X، أنت تود أن تناقش الأمر مع السيد Y ولا شك أنكما تقدران الشخص الذي يعطيكما نهــاراً كــاملاً لمناقشته حتى تتأكدا من قراركما، فإذن سآتي بعد يومين لأرى ما توصلتما إليه، هل هذا جيد؟

أما في الموقف الثاني، فيجب أن تقول:

– يبدو هذا منطقياً. أنا أقدّر كم يصعب عليك أخذ القرارات الهامة بدقة. ما أود فعلــه هو أن أترك لك عدة "عروض مطبوعة" ومفصلة، سأعرّج على مكتبك

غـداً أو بعـد غـد، لأرى ما إذا كنت تود استفسار عن أي أمر، فسأكون في خدمتـك، وإذا أردت بعـدها وقتاً إضافياً، فسأعود في الأسبوع المقبل. هل هذا يتناسب معك؟

برنامج حجم الصورة

عام/كبير	محدّد/مفصّل
الصورة بكاملها	على نحو دقيق
الشيء الهام هو	على وجه الضبط
التكلم بالعموم	أن يكون محدداً

هـل حدث ولاحظت بأن العديد من الزبائن لديك قد شعروا بالسأم لدرجة الـبكاء عندما كنت تعرض عليهم التفاصيل والفوارق في بضاعتك وخدماتك؟ إن هـؤلاء الأشـخاص ينـتمون إلى "الـصورة الكبيرة" بيد أن هناك نوعاً آخر من الأشـخاص الذين سيشعرون بأنك تحاول غشهم إذا أعطيتهم معلومات مختصرة. فهـم يـرغبون بمعرفة كل التفاصيل. والجدير بالذكر أنك إذا أعطيتهم معلومات بـسيطة وتنصلت من الشرح المطوّل والمفصّل للمبالغ الدورية لإيفاء الدين، فإنهم سيرفـضون أي عرض منك، ولن يشتروا! هذا النمط من الأشخاص نطلق عليهم اسم "المشترون بأدق التفاصيل".

بالإجمـال، إن الأشخاص الذين يندفعون بعجلة في الحياة ولديهم فورة نشاط وإنتاج، هم بحاجة لأن تقدّم لهم عرضاً مقتضباً لا يتجاوز "الأربع دقائق".

وإذا أرادوا معلـومات أكثـر، فإنهم سيسألون لاحقاً عنها بعد أن تكون قد أصـبحت في لائحة أولوياتهم. وهذا يعني أنه عليك أن تقدم عرضاً ناجحاً وذكياً وليس عليك التكلم كثيراً. قد يشتري بعض الأشخاص في غضون 20 ثانية سيارة أو يـشترون بيـتاً في خـلال 20 دقيقة، وكذلك ستلتقي بأشخاص قد يحتاجون ساعات، أيام، شهر وسنين للشراء.

برنامج إمكانية - ضرورة

الإمكانية	الضرورة
الفرصة	الواجب - الضرورة
المصادفة - احتمال	إذا كان هناك حاجة
قد تحصل	فقط في حال

هـــل يشتري منك الزبون لأنه بحاجة إلى كذا أو لأنه يريد أن يوسّع الفرص للمستقبل؟ إن الفرق هنا قد يكون مهماً جداً.

يجـــب أن تعـــرض منتوجاتك وبضائعك من خلال هذين الاحتمالين والعمل على برنامج الزبون حتى تحوز على إذعانه الفوري.

• ما هو السؤال الفعال والمفيد الذي أطرحه لأكتشف إذا كان المرء يميل إلى التفكير بالإمكانية والفرص أو الضرورة؟

لمـــاذا تعمل في مضمار البناء مثلاً؟ قد يكون الزبون قد حصل على هذه الوظيفة، أو أنـــه أخذها من العائلة وهو يمتلكها الآن أو هو بدأ في إنشائها، وقد خاض التجربة لأنـــه رأى في هذه المهنة أو التجارة فرصة أو إمكانية لمستقبل أفضل. وحين تتمكن من معـــرفة أي هـــدف يـــود المرشح إصابته، فأنت تعمل وفق ذلك. إن معرفتنا ببرامج مرشحينا واللجوء إلى العمل وفقها يخولنا كسب الإذعان الفوري والسريع من المرشح.

برنامج التغيير المستقبلي/الوضع الراهن

التغيير	الوضع الراهن
مختلف	ثابت
متطوّر	مستقر
متغير	راسخ
متبدّل	باقي على ما هو عليه

هل يرغب الزبون المرشح أن يترك الأشياء في حياته على ما هي عليه؟ هل يحب أن يطوّر نفسه وأعماله؟ يحب أن ينمّيها؟ هل فعلاً يرغب في التغيير أو هو يفضل أن يترك الأمور على ما هي عليه في الوقت الراهن؟

إذا كنت ملماً ببرنامج المرشح كالعادة، فأنت لديك فرصة كبيرة أن تخلق أماناً في الوضع الحالي، أو حماسة للتغيير.

إن الأشخاص الذين يحبون التغيير نادراً ما يحافظون على وظائفهم لمدة طويلة من الوقت. فهم يميلون إلى الشعور بالملل بسهولة ويحاولون باستمرار التغيير واختبار أشياء جديدة. أما الأشخاص الذين يخشون التغيير ويعجبهم وضعهم الراهن، يميلون إلى البقاء والحفاظ على وظائفهم كما هي دون أن يمسها أي تغير، يوماً بعد يوم، شهراً بعد شهر، سنة بعد سنة.

برنامج تقبل الواقع/مشكك منطوي

متقبل	حذر	مشكك	منغلق
متفهّم	منتبه ويقظ	أبداً	-
دون شروط	متأمل	لا يستطيع	-
دائماً	بعض الأحيان	لا يعني له شيئاً	-
صدوق	عصبي	لا يخاف أحداً	-

هذا البرنامج سيوضح كيف يمر المرشح بمراحل من الانفتاح - القبول إلى الشك والنقد للأفكار الجديدة للبضائع والخدمات. هذا البرنامج يشبه إلى حدٍّ بعيد البرنامج السابق (التغيير - الوضع الراهن) ولكن ليس مثله. لا شك بأن الأشخاص الذين يتقبلون الأمور لديهم الإرادة للاستماع. أما الأشخاص المنغلقين فهم يميلون إلى التصرف بانعزالية وانغلاق بسبب أحداث مرّت في حياتهم. وما يثير الحماسة أن الأشخاص المنغلقين على آرائهم غالباً ما اختبروا أوقاتاً وتجارباً صعبة وموجعة، مما حدا بهم إلى الانغلاق. إنهم الأشخاص أنفسهم الذين يضعون إشارات كتب عليها "لا تطلب ولا تتوسل" يعرف كل بائع بأنهم أسهل الأشخاص في محاولة "الإذعان".

الاعترافات السرية

في قراءة الدماغ

لا شك بأنك قد شعرت برغبة ملحة لمعرفة ماهية تفكير الآخرين وقد أردت بشدة أن تعرف الطرق والتقنيات التي تسمح لك بالتأثير إيجاباً بالأشخاص، سواء خطياً، شفهياً، غير شفهي، شخصياً أو عبر الهاتف.

وهناك سؤال أود أن أطرحه عليك، بالرغم من أنني أعرف الجواب مسبقاً.

هل أنت بحاجة إلى استراتيجية غاية في النجاح لإقناع الآخرين أن يقول "نعم" بدلاً من "لا"؟

دعني أجيب عنك، "بالطبع أنا أريد، بل أنا أتمنى ذلك".

أتراني أبالغ وأنا أتنبأ بالجواب؟ عندما تكلمنا عن برامج الإقناع ذكرت كيف يمكننا قراءة برامج كل واحد منا، وكيفية التعامل مع الأشخاص كي تتمكن من التأثير عليهم، والآن دعنا نسترسل في قراءة أوسع لأسرار الدماغ وكيفية تأثيرها على سلوكنا في حياتنا اليومية.

سنتناول أولاً أهمية الدماغ في التأثير، وعندما أذكر الدماغ يعني العقل البشري الذي قسّمه علماء النفس وفي مقدمتهم "فرويد" إلى ثلاثة مستويات:

1. الوعي.
2. ما دون الوعي.
3. اللاوعي.

ما هو الفرق بينهم؟

1. الوعي: يشمل الأمور التي في الفكر في الوقت الحالي (اللحظة الراهنة).
2. ما دون الوعي: وهو يدل على المكان الذي تخزن فيه الوقائع التي سنعرضها ونتذكرها عندما نريد. اللاوعي: وهو الأهم، حيث إنه المكان الذي نخزن فيه

تلك العواطف، والذكريات التي تشكل إزعاجاً لنا لدى تذكرها. اتفق علماء النفس بأن المستويين الأول والثاني لا يشكلان في نظرهم أهمية بالغة، أما المستوى الثالث، فله تأثير عميق وبالغ الأهمية على حياة كل شخص فينا، وكما ذكرت سابقاً بأنه هو الذي يدفعنا إلى اتخاذ قرارات وهو يدفعنا إلى العمل نتيجة الأفكار التي تجول فيه.

لقد ذكرت آنفاً بأن معظم الأشخاص يرسمون صوراً في مخيلتهم لدى الاستماع، التفكير، أو التكلم، بينما هناك فئة قليلة لا تختبر هذه التجربة.

في هذا الفصل سأعرض للمساحة العامة للدماغ وبالأخص ما يتعلق بهذه الأسئلة "من، ماذا، متى، أين، ولماذا... إلخ.

• ما علاقة هذا في عملية التأثير والإقناع؟ أو حتى التواصل بين الأشخاص؟

إن هذا البحث هو بهدف التركيز وتحديد النحو الذي يستقبل به العقل، يحلل ومن ثم يوصل المعلومات بكيفية شفهية، خطية أو غير شفهية عبر ما نطلق عليه "لغة الجسد". إن اكتشاف هذه المفاتيح تخولنا العبور إلى عمق تفكير ومشاعر الأشخاص، كذلك فهي تسلّط الضوء على الألغاز السيكولوجية التي غابت عنا حتى أصبح حلها شبه مستحيل وبالتالي فقدنا القدرة على التواصل الصحيح والتأثير الفعال على الآخرين.

• كيف عرف العلماء بهذه الاكتشافات؟

في الحقيقة، بعد أن قام العلماء باختبارات وبحوث عديدة عبر أكثر من عقد من الزمن، فقد بدا واضحاً بأن هناك أنماط معينة تسيطر علينا وهي متفشية فينا، فبعض منا يستخدم الصور الذهنية، بينما يتناقض البعض الآخر مع هذا النمط فيعمد إلى استخدام المنطق والأسباب. إن الوجه المثير في هذه الظاهرة يتجلى بالاكتشاف بأنه عندما يسترخي المرء، فإنه يغدو قادراً على التعبير عن نفسه بأسلوب طبيعي تماماً.

• حقيقة، أنا لم أفهم جيداً، وينقصني توضيحات جلّة!

ما يعني هذا، بأن كل منا دون استثناء، لديه نمط محدد من "البرامج المعدة مسبقاً" للاستماع، التعرّف، والتكلم، وهذا البرنامج يطفو على السطح دون تفكير مسبق ودون بذل أي جهد لدى شعورنا بالاسترخاء وعدم التهديد والقلق وعندما نكون على انسجام مع محيطنا وأنفسنا.

• أليست هذه البرامج متناقضة مع ما شرحت آنفاً؟ هل تحاولين الإيحاء بأن الأشخاص ليس لديهم خيار في الأسلوب أو الطريقة التي يستمعون أو يتكلمون بها؟

أولاً، إنها ليست متناقضة بتاتاً وبعد الإسهاب في الشرح، ستتأكد من ذلك. ثانياً: لدى كل منا طريقتين منفصلتين ومنفردتين من أساليب التفكير والتواصل، أو بالأحرى العادات، سواءً على الصعيد الشفهي أو الخطي، وهنا يجب أن نضع الصعيد غير الشفهي (لغة الجسد) جانباً فسناقشها لاحقاً. ويبدو أن أول صفة وأكثرها سيطرة هي "الأسلوب المتعلم". هذه العملية تظهر عندما تحس بالقنوط والضغط وهي تتأسس من عدة تأثيرات خارجية تسهم في خلق الشخص الذي أنت عليه اليوم. وهذه التأثيرات تتضمن العائلة، المدرسة، العمل، المعتقدات الدينية والعوامل الثقافية التي تؤثر تأثيراً مباشراً بالطريقة التي ندرك، نفهم ونتواصل بها مع الآخرين.

من جهة أخرى، فإن المرء يتصرف بطريقة طبيعية، غير مصطنعة عندما يشعر بالراحة، الاطمئنان وعدم الخوف.

إننا ومن خلال هذه الاكتشافات، ينشأ لدينا الإدراك بأننا ولدى فهمنا لطبيعة أسلوب تفكير أي شخص نتواصل معه، فإننا نصبح على دراية بما يجول في فكره ويخالجه من مشاعر وبالتالي نتمكن من فهمه فهماً كاملاً دون أي سوء في التحليل.

هل سبق وتساءلت لماذا تحرز نجاحاً وتتأقلم مع بعض الأشخاص منذ اللحظة الأولى للقاء دون سواهم؟

إليك ما يحدث...

هذا يحدث لأن ما يقارب 99% من المرات التي شعرت بها كذلك، فقد كان لديكما أساليب التفكير والإشارات غير الجسدية عينها.

ونظــراً إلى هــذا العامل فأنتما تتمتعان بصحبة بعضكما وتطوران علاقتكما نتيجة هذا التواصل الحقيقي.

عندما نتواصل بهذه الطريقة مع شخص آخر، فإننا نسقط حواجز عديدة مثل التــنازع الذي يحدث داخل الإنسان بين قبوله للآخر والتردد في ذلك، أو الصراع لمعرفة ما يدور في رأسه، وما يلف رؤيتنا له من غموض.

* **هذا يبدو مثيراً فعلاً، ما هو يا ترى السبب في ذلك؟**

لأنــنا، وبــدون شــك من خلال عقلنا "اللاواعي"، وبكيفية غير متعمدة وأســلوب غــير متمــرس، قد أصبحنا في المراحل الأولى من: (قراءة ما يدور في عقولهم).

* **ما هو العامل الأساسي الذي يقود الأشخاص إلى المشاكل وسوء التفاهم فيما بينهم؟**

إن الدليل واضح، فإن الدراسات تثبت بأن معظم المتاعب التي تستنفد قسطاً كــبيراً مــن طاقــات الإنــسان الإيجابــية هي نتيجة حتمية "لسوء التواصل بين الأشخاص".

* **إذا كنا جميعاً نملك طريقتين مختلفتين من التفكير والتواصل، هل بالإمكان وصفها بالتفصيل؟**

كــل منا يفكر ويتواصل وفق أسلوبين، الأول هو طبيعي فطري، أما الآخر فهــو مكتــسب ومصقول. بيد أن الأبحاث تصرّح بأن هناك 5 أنماط من أساليب التفكير الطبيعية لدى الكائن البشري.

• بدأت الحماسة تثيرني، هل تعنين بأن هناك فقط 5 أساليب في الوجود وعبر كل الحضارات؟

نعم، هناك 5 أساليب في العالم أجمع فقط وهي:

1. أسلوب التفكير المنفرد:

مواصفاته: حدود المعرفة واسعة وحيوية حتى تمكّن من الفهم الواضح.

قدراته: هذا النوع قادر أن يركّب القطع المفقودة أو المبعثرة في الأحجية قبل أي أحد.

2. أسلوب التفكير المتعدد:

مواصفاته: يجب أن تكون الصورة بمجملها ظاهرة حتى يتجنب الإحباط.

قدراته: هذا النوع يرغب بالنظر على الصورة النموذجية للأحجية وهو يعمل على تركيب قطعها.

3. أسلوب التفكير غير المصوّر:

مواصفاته: يجب أن تكون الأمور منطقية حتى يتمكن من تصديقها.

قدراته: هو يكره الأحجيات.

4. أسلوب التفكير المندمج:

مواصفاته: إذا كانت المعلومات لا تؤثر تأثيراً بالغاً بالأشخاص، فإنها لا تشكل أي اهتمام لديه ولا تجذبه.

قدراته: هذا النوع يستطيع أن يركب الأحجية ولكن بشرط أن لا يكون لوحده.

5. أسلوب التفكير الثنائي:

مواصفاته: يقوم بمقارنة كل المعلومات المعطاة بتلك التي يعرفها سابقاً.

قدراته: هذا النوع سيعمل على جزء واحد من الأحجية لفترة بسيطة ومن ثم ينتقل إلى آخر. وهكذا دواليك...

• هل يمكن توسيع وتفعيل هذه الأنماط الخمسة من التفكير الطبيعي؟!

إن نـــوع الأســـلوب "المنفرد" دائماً في وسط "الفعل" action. وهو غالباً ما يحـــاول أن يسيطر على محيطه. وهو متعارف عليه كشخص نظامي، يضع قوانين ويكره الفوضى. يحب الغوص في التفاصيل وغالباً ما يطرح أسئلة "كيف أقوم بفعل ذلـــك؟". يستخدم كلمات تتعلق بالسيطرة والسلطة. مثل: يجب، ينبغي، يبرهن، كـــيف يمكن أن، من الواجب. أما فلسفته فهي "إذا لم تكن عاطلة عن العمل، فلا تقوم بإصلاحها".

- صـــاحب أسلوب التفكير المتعدد: هو من الأشخاص الذين يرون الصورة بمجملـــها، إنه الشخص الذي يراقب كل شيء حول "الهدف" وكأن لديه عـــيون "المكنسة الكهربائية". قد يسرف في الإشارات بيديه، وهو يسأل دائمـــاً "كيف يمكن أن يؤثر عليّ ذلك؟" يستخدم كلمات "قد نستطيع فعل كذا" ويتكلم على صعيد عام.
- صاحب أسلوب التفكير غير التصويري: هو يراك فقط عندما تتكلم. هو يـــراقب العالم وكل الأشخاص من حوله بطريقة منطقية وغالباً ما يسأل نفـــسه "هل هذا منطقي؟" يستخدم كلمات "هذا يبدو منطقياً جداً"، أو "هذا لا يبدو منطقياً على الإطلاق". أو "يبدو معقولاً لي". إن هذا النوع يميل أن يعيش حياته وفق الأوقات الآنية ويركّز على ما يحصل الآن.
- صـــاحب أســـلوب التفكير المندمج: إن هذا النوع يميل إلى امتلاك عينين لطيفـــتين وهـــو شخص لطيف ويهتم بالآخرين ويقلق على مستحقات الآخـــرين. هـــو يفكر في مساعدة الآخرين وغالباً ما يسأل "هل تحب أن تعبّـــر عـــن نفـــسك، هـــل لديك رغبة للكلام، فأنا على أتم الاستعداد لـــسماعك. يستخدم كلمات كـــ "استحقاق، تعاون، دعنا نلتقي قريباً" وهو يبرع في عمله مع مجموعة.

وأخيراً صاحب أسلوب التفكير الثنائي (الازدواجي)، هو دائماً منشغل البال بالمقارنـــة بين رأيين ولديه المقدرة على التحوّل إلى جهة أخرى في وسط مناظرة أو محادثة ما. إنه يسأل نفسه "هل هذا حقاً يستحق العناء؟".

هـو يميل إلى أن يكون محللاً ويقيّم الأمور في العمق، يستخدم كلمات "انظر إلى كـلا الجهتين"، أو "ما هي الحسنات والسيئات؟" و"هل أي أحد منكم متأكد من ذلك؟".

أن تعرف نفسك هو أمر رائع – وأن تعرف كل شخص فهذا أروع.

• هناك سؤال أود أن أطرحه: هل هناك أنواع تتفوق على غيرها؟

بالطـبع لا. دعني أوضح شيئاً لك. ما نقصده "بالنوع" ليس أكثر من طريقة معينة وأسلوب خاص يتعامل بهما الدماغ ويوصل المعلومات.

• هل يمكن التفصيل أكثر؟

إن كـل أنـواع وأنمـاط "المفكرين" هم متوازيون ومتساويون في الأهداف والعمـق. بطريقة مماثلة أيضاً، كلٌّ يتعامل مع المعلومات من زاوية مختلفة وفريدة، بينما يضعون أولوياتهم على هيئة أخرى من المعلومات.

علـى سبيل المثال، إذا كنا نريد سؤال خمسة أشخاص، كل ينتمي إلى أحد هذه الأنواع الخمس "ما هي أسرع طريقة للوصول من شارع X إلى وسط المدينة؟

هذه عيّنة تقريبية عن الإجابات:

- الـشخص ذات الأسلوب والطابع الانفرادي: هذه أفضل طريق لتسلكها. أولاً: لا تـذهب أثناء فترة الضغط والازدحام. وتأكد بأن تستقل الباص رقم 10 والذي يغادر في تمام الساعة 2 بالضبط.
- الـشخص ذات الأسلوب المتعدد، قد يجيب: "سوف أخبرك ماذا يجب أن تفعـل، إنمـا فعلاً رحلة طويلة، وفي المرة الأخيرة التي قصدت فيها هذا المكان، ضعت بالكامل، لذا، لو كنت مكانك لكنت فعلت...
- الشخص ذات الأسلوب غير التصويري: يجيبك بطرحه سؤالاً: "لماذا تود الذهاب إلى هذا المكان، وأي مكان تقصد بالتحديد؟
- الـشخص ذات الأسلوب المندمج: يأخذ وقته في الشرح "إن معظم الناس يقولـون بأن أسرع طريقة هي أن تأخذ الباص رقم 10 المتجه شرقاً. هو

يغـادر إلى هـناك كـل 10 دقائق خلال ساعة الازدحام، إذا أردت أن تتجنب الازدحام، فإن أفضل طريق تجتازه هو السير حتى أول منعطف، ثم تأخذ الباص رقم 12 الذي يختصر الكثير من الازدحام.

الشخص ذات الأسلوب الثنائي

على الأرجح سيجيب "دعني أرى، إذا استقليت الباص رقم 10، فإنه بالتأكيد سيوصـلك إلى هـناك، ولكنني لست متأكداً إذا كانت هذه أفضل طريقة يمكن سلكها، يمكنك أن تستقبل سيارة أجرة وترى المدة التي تقضيها أثناء هذه الرحلة. أنا لا أعرف، هذا يعود إليك، ما رأيك؟

• ما هي أهم خطوة يجب أن يتخذها المرء كي يتعلم تقنيات قراءة الأفكار؟

إن أهم خطوة يجب أن يفعلها المرء أن يخضع نفسه حتى يتمكن من معرفة أي أسلوب أو نمط ينتمي إليه.

فنحن لسنا بقادرين على فهم عقول الآخرين ما لم نفهم أنفسنا وعقولنا أولاً.

• هل تعلّم استخدام الأسلوب الخاص صعب؟

هو لا يختلف كثيراً عن السباحة، أو قيادة السيارة. فمثلاً قد لا تمارس السباحة أو تقود السيارة لسنوات عديدة، ولكنك لا تنساها، هي فقط تتطلب بعض الجهد.

• أين سأشعر بالتغييرات الهامة، حينما أبدأ باستخدام أسلوبي الطبيعي؟

بمـا أنـنا على صعيد دائم نتواصل مع أنفسنا، فأنت ستلحظها عندما تتكلم بصمت مع نفسك.

• ألا تعتبر قراءة عقول الآخرين بمثابة السيطرة على الأشخاص لاستغلالهم؟

هل تعتبر بأنك إذا دخلت في صلب الوجدان الإنساني وتعرفت عليه لتواصل معه بطريقة بناءة وتنمي علاقتكما من أجل تطويرها إلى الأفضل، بمثابة سيطرة؟؟؟

في الحقـيقة، عندما تحطم الجدار بينك وبين الآخر، فإن شعوراً بالأمان ينشأ، وإحساساً بالحب قد يوجد.

• بالإضافة إلى ما ذكرت سابقاً ما هي الحوافز التي توجّه سلوكنا وتكوّن طباعنا؟

إن الحوافـز هي القوى التي تدفع بنا نحو تحقيق الأهداف التي نصبو إليها. أما الحوافز التي توجّه سلوكنا فهي: الرغبات، الحاجات، الآلام والأفراح وهذه الدوافع غالبـاً مـا تدفعنا للتواصل مع الأشخاص من أجل التأثير عليهم وإقناعهم بما نريد علـى المسـتوى العميق لإدراكهم. ولن يكون هناك تواصل حقيقي دون الالتزام الصادق مع الآخرين.

• كيف أستفيد من التواصل الناجح مع الآخرين؟

هذا سؤال جد ومهم، لا يمكن لشخص واحد وفي أي مكان أن يكون نجاحه غـير معتمد على علاقاته مع الآخرين وما يحدد الجيد والسيئ في علاقاتنا، سواء في الأعمال أو على صعيد شخصي هو نتيجة لنوعية التواصل الذي يحدث على صعيد دائـم. وحـتى تستطيع الاستفادة إيجابياً من هذه العملية، عليك أولاً أن تتقن فن التواصـل مع الناس حتى تغدو قادراً على التأثير عليهم وإقناعهم بآرائك، وبالتالي فأنـت تـستفيد كثيراً، لأنك تصبو إلى بناء مستقبلك على أسس متينة وغير قابلة للسقوط.

• هناك هاجس رهيب يتملكني وهو يتناقض مع كلامك، فأنت ترددين دائماً بأننا نمتلك الأساليب التي تخولنا السيطرة على حياتنا، بعكس ما أرى بأننا مسيطر علينا ولا نستطيع غالباً أن نحقق أهدافنا، كيف تشرحين ذلك؟

هـناك نظام بسيط ومتكامل الذي يجعل السبيل إلى النجاح ممكناً من خلال قـدرتك على السيطرة على حياتك، وهو يساعدك بلا شك على تعريف وتحقيق

أهـــدافك حتى تستطيع أن تحرز نجاحاً بعد آخر. وكل ذلك لا يتطلب سوى دقائق قليلة من وقتك في كل مرة أردت تشغيل هذا النظام. إنه ليس نظاماً إلكترونياً. إنه يتعلق بالكائن البشري مباشرة وبإرادته وعزمه على تحقيق ما يصبو إليه.

• هل تعنين بأن كل شيء معقول، وأننا يمكننا من خلال نظام بسيط أن نحصد بذور النجاح؟ هذا لا يصدق!! أشعر كأنني أحلم!

غالـــباً مـــا نمـــضي أوقاتاً طويلة بالبحث عن إجابات للحياة، طبيعة الواقع، الحـــدس، الروحانيات، القدر، المصير، التنوير والإيمان ولا سيما عندما نكون على مفتـــرق طرق لاتخاذ قرار. أنت عبر عقلك الواعي واللاواعي تقوم بهذه الأبحاث. والآن لا بـــد وأنك تبحث عن شيء. والخبر الرائع الذي أود أن أبشرك به، أنك فعلاً ستغدو قادراً على إيجاد ما أنت تبحث عنه إذا ما تناولت هذه المعلومات بجد وثقة وقمت بتطبيقها.

أولاً: يجب أن تغيّر مسار حياتك والأشياء التي تمارسها عادة حتى تتمكن فعلاً من أن تحدث نتائج إيجابية دائمة في كل جوانب حياتك.

ثانياً: تذكر بأن النجاح لن يولد من دون أنت!

عـــندما تـــبدّل المـــشاعر الـــسلبية من الشك، الغش، اليأس، العوز بأخرى كالنجاح، الشجاعة، القوة، الإلهام، فإنك ستتمكن من النظر إلى حياتك من خلال زاويـــة مـــضيئة وتـــصبح آنذاك واثقاً من نفسك وقادراً على ضخ الطاقة البناءة والإيجابية في نفسك، وبالتالي تترسخ لديك المقدرة على خلق ما تريد في حياتك.

• عذراً للمقاطعة، ولكنني أحاول دائماً أن أبدل الأفكار السلبية بأخرى إيجابية وفي الغالب أفشل وبالتالي أسخر من نفسي لإيماني بهذه الأفكار. كيف تفسرين ذلك؟

طـــبعاً، لم أنته من الشرح بعد، كذلك فإن هذه العملية بنظامها تتطلب عدة خطوات أخرى منك، وعليك بالصبر حتى أنهي هذا الشرح.

دعني أنتقل إلى الخطوة الثالثة.

ثالثاً: عليك أن تحدد ما تود أن تحرزه من أهداف. إن هذه الفلسفة في تحديد الأهداف هي إحدى أهم الاستراتيجيات التي تخولك حصاد أهدافك. فأنت من خلال تطبيق هذه الخطوة وما يتبعها، تغدو قادراً على صنع التغيير في حياتك، والمثير أنك ستتعلم هذه الاستراتيجيات في غضون دقائق ويمكنك تطبيقها على الغدر دون أي تردد.

إن هذا النظام هو بمثابة المفتاح الذي يشغل دماغك حتى يمكنك من السيطرة على حياتك. وقد يكون خفياً عليك معرفة أنك تملك القوة والقدرة، ولكن ينقصك فقط أن تعرف كيف تستخدمها.

فإذن، عليك أن تمعن التفكير بما تريد حقاً والأهداف التي تصبو إليها، إن أفكارنا لديها قدرة غير محدودة وقوة جبارة، وقد أثبت العلم بأن العالم الفيزيائي هو عبارة عن مجموعة من الطاقة التي ترتب نفسها وفقاً لأفكارك. لطالما تساءلت لماذا، يحصد بعض الأشخاص نجاحاً ساحقاً، قوة، ثروة مع أنهم لا يقومون بمجهود كبير ولا يتعرضون للمتاعب كما تفعل أنت؟

لقد غفلت عن معرفة أنك أنت أيضاً بإمكانك أن تحرز أهدافك؟

• هذا يبدو رائعاً، هل أستطيع فعلاً أن أحقق ما أريد، أليس هذا شبيهاً بالسحر؟

لا. ليس تماماً. إنك أنت الساحر الذي يمارس خدعه السحرية ليس على الأشخاص بل على نفسه لكسب ما يبغي. ما هي الأهداف التي تحلم بتحقيقها؟ عليك بكتابتها أولاً، مثلاً:

- هل تود أن تقضي على ضغوطات الحياة؟
- السيطرة على حياتك؟
- خلق علاقات جدية وحقيقية؟
- الشعور بالثقة بالنفس والكفاءة في المواقف الاجتماعية؟
- التوقف عن القلق؟

- النجاح في الأعمال؟
- الحصول على وظيفة أفضل؟

جل ما يمكن فعله في هذه المرحلة هو كتابة الحلم أو الهدف الذي تود تحقيقه.

قوة التفكير أو العقل

إن كــلاً منا لديه قدرات وقوى كامنة، لا نعي حتى بوجودها مع أنها ولدت معــنا ولكننا لم نتعلم كيف نستخدمها ونوجهها، بيد أنك بعد أن تتطلع على هذا المعلــومات والتعليمات الهامة التي ستفتح أمامك فرصاً للتعلّم كيف تصبح ضليعاً وتفهم فهماً كاملاً هذه القوى وبالتالي تتمكن من تشغيلها بالطرق المثمرة.

يعــتقد الأطباء وعلماء النفس بأن 75% من الأمراض والعلل الجسدية تبدأ في العقل، فقد أثبت الباحثون بأن الضغط والإجهاد اللذان يبدآن في العقل هما السبب الأول للشعور بالتعب والمرض. كما أنهم أثبتوا بأننا نستخدم فقط 10% أو ربما أقل من قدراته، والباقي يموت دفين الخوف والفشل والغريب أن حتى 10% لا يستخدم بطريقة صائبة.

تخــيّل إذن مــا قد يحدث إذا استطعنا أن نستخدم كامل قدراتنا العقلية للوصول إلى أبعد الحدود. فإننا لن نشعر بالمرض بتاتاً وسنصبح في هيئة وصحة أفــضل، كذلك، سينعكس هذا الأمر على حياتنا العملية، فنصبح ذات إنتاج أكبر.

• حسناً، الخطوة الأولى تبدأ بكتابة الأهداف اليومية، ما هي الخطوة التالية؟

إذا كــنت تــود خلق تغيير في حياتك لتطويرها، إذن يجب أن تغذي وتطوّر عقلــك اللاواعي، تماماً كما تربــي طفلاً صغيراً. وكي تتمكن من ذلك عليك أن تعمل أولاً مع عقلك الواعي الذي هو على علاقة وثيقة بالعقل اللاواعي. يجب أن تتعلم كيف تعمل مع الاثنين معاً في الوقت عينه، حتى يتمكنا من العمل معاً كفريق متكامل، آنذاك فقط ستغدو قادراً على خلق الحياة التي تريد.

هناك مثل شائع لطالما ردده علينا أستاذ الفلسفة في المرحلة الثانوية، حتى أصبحنا نربطه به كلما ذكرنا اسمه. لقد كان يعتقد ويؤمن فعلاً بهذا المثل الذي يقول "أعطي الرجل سمكة، لتتمكن من إسكات جوعه ليوم. علّمه كيف يصطاد السمك، فستمنحه الطعام لمدة حياته".

* **ما علاقة هذا المثل بموضوعنا؟**

حسناً، في اعتقادي، "إن هذا البرنامج المتكامل سيكون بمثابة تعلّم صيد السمك" حتى لا تضطر إلى الاعتماد على أحد في حياتك سوى على ذاتك من خلال تفجير طاقاتها الدفينة، التي لو أطلقت لها العنان لكانت أمّنت لك كل سبل النجاح في كل جانب من جوانب حياتك.

* **كيف نفعل ذلك؟**

عندما تزيح القلق من حياتك، فأنت تبدأ بخلق أفكار جديدة وتتمتع بنجاح بعد نجاح...

إذا قمت بمتابعة الإرشادات بدقة، فإنك ستحصد نتائج باهرة.

* **هل تتطلب هذه التعليمات برامج جديدة، وماذا عن البرامج السابقة؟**

إنه سؤال جيد فعلاً، نعم هناك برامج جديدة يجب استخدامها وبطريقة منتظمة، لأنك إذا تغاضيت عن استعمال هذه البرامج الجديدة، فإن البرامج القديمة السلبية ستطفو على السطح ونتيجة ذلك، فأنت ستعود إلى عاداتك القديمة وإلى نقطة الصفر! لماذا؟

* **لماذا؟**

لأن دماغك عاد يستخدم النماذج القديمة لنمط التفكير السلبي والتي جعلتك عرضة للمشاكل والخوف جراء عدم تمرسك على بعث الرسائل المناسبة للعقل اللاواعي.

• بدأت أفهم أكثر، وأصبحت الفكرة تثيرني، كيف سنبعث بالرسائل إلى اللاوعي؟

حسناً، إن الصعوبة التي تعترضنا هنا تتجلى في إمكانية عدم التركيز على بعض النقاط، لذا سأعرض تقنيات هامة تعلمك كيف تفكر إيجاباً كي تبعث بالرسائل الصحيحة إلى اللاوعي، وبالتالي تتخطى العديد من التحديات وتحقق ما لم تجرؤ يوماً على التفكير بإمكانية حدوثه.

دعنا نبدأ بمشاركة تقنية بسيطة، واحدة من تلك التي تدفعك للذهاب إلى أبعد ما بات مألوفاً لديك وتخولك السيطرة على حياتك وقلب الطاولة لمصلحتك، وتغيير حياتك 180 درجة.

أنت تبدأ بالسيطرة على حياتك من خلال إدراكك بأنك ودماغك تعملان بطريقة مختلفة تماماً.

• لماذا أنا ودماغي مختلفين؟؟

نعم، أنت ودماغك مختلفين. دعني أشرح لك كيف. أنت لديك القدرة على التفكير. دماغك أيضاً لديه القدرة على التفكير. بيد أنه يفكر بطريقة مختلفة تماماً عنك. أنت لا تستخدمه لتفكر، فهو يفكر دائماً في "الربح".

• ماذا تعنين بالربح؟ أهو المادي، لم ماذا؟

أنت لا تعطيني فرصة كافية للشرح ما أعني بالربح هنا هو أن العقل يسعى لربح القرارات فمثلاً، إذا قررت بأنك ستفعل كذا، فهو يربح إذا تصرفت على النحو الذي قررت به، أي أنك نفذت القرار وكذلك فإن الأمر عينه ينطبق إذا قررت أن لا تقوم بشيء ما، فهو يفوز في حال لم تقم بما وعدت به.

إن أحد أهم الأسرار التي تؤول إلى نتائج باهرة تتجلى في استخدامك تقنية سهلة لتطوير حياتك اليومية وهي أن تقوم بكتابة لائحة بالأشياء التي يجب فعلها، وكلما أنهيت أحد المهام، ضع إشارة جانب العمل الذي أنهيت وحاول أن تعزز وتدعم كل ربح في عقلك.

• لماذا يجب أن نعززها في عقلنا؟

هـــذا سهل، لأننا غالباً ما نصغي بعقلنا فقط ونرى من خلاله، فنتفحص ما يقـــدم لنا من معطيات سواء إيجابية أو سلبية، والذي بدوره يقدمها إلى اللاوعي، لذلك أنت مدعو أن تتفاعل بطريقة إيجابية وتعزز دعائم الربح في عقلك. إن معظم الأشخاص يخشون من أخذ أي قرار حتى أصبحوا يحيون بعذاب وحيرة وانتظار ما سيحدث حقاً.

إن الأشـــخاص بأغلبـــية أوقاتهم وحياتهم يعيشون وفق طيار آلي (pilot) مع القلـــيل مـــن الإدراك عما يفعلون، وقد ينعدم في بعض الأحيان. قد يشكل هذا الاعتراف صدمة لدى البعض، بيد أن ذلك غاية في الأهمية، يجب أن ندرك بأن كل مـــا نفعله بطريقة أوتوماتيكية ونأخذه مجاناً أو بشكل مؤكد، قد يتحول إلى "ربح" وبالتالي يسعى عقلك إلى الدعم الكامل لك حتى تغدو قادراً على تحقيقه.

إن عقلنا اللاواعي لا يستطيع أن يفرق بين الجيد والسيئ، لذا عليك أن تلقنه المعلومات الإيجابية حتى تتمكن من خلق مناخات إيجابية في حياتك. والآن لنجرب هـــذا التمرين البسيط ولكن الفعال الذي يخولك اختبار عقلك الخاص عبر الأشياء التي تود أن تمكلها في حياتك.

الجزء الأول:

علـــى ورقـــة نظيفة وبيضاء اللون ضع سطراً في الوسط، وضع لائحة بكل الأشياء التي يمكن أن تخطر على بالك والتي لست سعيداً أو راضياً عنها على الناحية اليـــسرى مـــن الورقة. حاول أن تضمنها كل الأشياء الممكنة. لا تعتقد بأن بعض الأشياء صغيرة أو سخيفة لتضعها. أما بالنسبة للناحية اليمنى، فلا تعرها أي اهتمام الآن.

هذه بعض الأشياء التي قد تظهر على اللائحة:

1. أي فواتير غير مدفوعة بعد، ويجب أن تكتب على حدا.
2. أي شيء معطل، وهو بحاجة للإصلاح.
3. أي أمر [illegible]

4. أي نوع من عدم الرضى والاكتفاء بالعمل.
5. أي شيء يزعجك ولا ينفك يراودك.
6. أي شيء تخاف من حدوثه أو عدم حدوثه.

هناك اقتراحات عديدة أيضاً يمكن أن تسجلها في لائحتك.

تذكر بأن هذه فرصتك، حتى تتحول من الطيار الآلي (الذي يعمل وفق أوامر وتعليمات معينة) وتجعل حياتك رهناً بأوامرك الخاصة.

• وما هي فعالية هذه اللائحة؟

أنت من خلال كتابة هذه اللائحة، تتخذ قراراً واعياً ومدركاً بأن تعيد برمجة عقلك من جديد... أنت في مرحلة البدء بتمرين سهل وبسيط جداً، ولكنها عملية قوية وفعالة للغاية وهي تمكنك من إدراك تام لظروفك الحالية وتؤهلك لأخذ قرار واع للبدء بالحصول على نتائج إيجابية دائمة إلى خيالك "اليوم".

هيا، فليكتب كل منكم هذه اللائحة... ولدى الانتهاء يمكنك قلب الصفحة ومعـــرفة مـــا سنفعل على الناحية اليمنى من الورقة... وأرجوكم لا تقلبوا صفحة الكتاب قبل أن تقوموا بهذا التمرين.

الجزء الثاني:

بمـــا أنك قد أنهيت لائحتك من الجهة اليسرى، فأنت جاهز لتقوم بما يتوجب عليك في الجهة اليمنى.

1. أي شيء لم تدفع ثمنه قد وضعته في اللائحة من الجهة اليسرى. يجب أن يوضع علـــى اللائحة من الجهة اليمنى كشيء دفع ثمنه. هذا قد يجعلك تحس إحساساً رائعاً.
2. أي شيء معطل وبحاجة للتصليح، قد تمّ وضعه على اللائحة من الجهة اليسرى، يجب أن يسجل بأنه قد تمّ إصلاحه على الجهة اليمنى.
3. أي مـــشاكل وصعوبات في العلاقات على الجهة اليسرى، يجب أن تسجل أنها تعافت وأصبحت على ما يرام على الجهة اليمنى.

4. أي نوع من عدم الرضى والاكتفاء بالعمل على الجهة اليسرى يجب أن يسجل في الجهة اليمنى بأنه قد تمّ وضعه في الأطر الصحيحة.
5. أي شيء يزعجك ويقلقك وهو لا ينفك يراودك وقد دوّنته على الجهة اليسرى عليك ببساطة أن تسجل على الجهة اليمنى بأنك استطعت حل الأمور بالطرق المثلى.
6. إذا سجلت أي شيء تخاف منه في المستقبل (أي شيء سلبي) على الجهة اليسرى، فيجب أن يسجل بطريقة إيجابية جداً على الجهة اليمنى.

يجب أن تقوم بتسجيل اللائحة على الجهة اليمنى بدقة تامة أيضاً.

إن أهم شيء يجب أن تتذكره بأن جهة اليد اليمنى يجب أن تكون على وثاقة وعلاقة قوية بالجهة اليسرى...

مثلاً إذا لم تدفع فاتورة، على الجهة اليسرى، يجب أن لا نعالجها بأن نكتب على الجهة اليمنى بأن هناك تدفق من المال. فذلك لا يعني شيئاً للدماغ، والجدير بالذكر أن الكثير من الأشياء لا تعني له شيئاً.

* لماذا؟

لأن العقل يتعامل فقط مع الأشياء المحددة وليس العموميات. ولدى كتابتك هذه السطور، يجب أن تحفر في داخلك بحيث يتعذر محوها بسهولة. يجب أن تقرأها كل يوم لمدة لا تقل عن الأسبوعين. تذكر بأن عقلك سيعاقبك بقساوة إذا لم تتبع هذه الأفكار...

الجزء الثالث:

جرّب هذا التمرين الآن بعد أن انتهيت من الجهة اليمنى أيضاً، ببساطة، اثنِ الورقة من الوسط على الخط الذي رسمته في الوسط. ثم مزّق هذه الورقة إلى قسمين. خذ الجهة اليسرى من الورقة، لفّها على شكل طابة وارمها بعيداً. احتفظ بالجزء الآخر (الجهة اليمنى) وانظر إليه فقط.

• ولماذا نفعل ذلك؟

أولاً: قل لي، كيف تشعر الآن؟

يجب أن تشعر بنوع من الراحة والاطمئنان إن هذا الشعور يعتمد على مدى قبول العقل لما كتبت.

• لا يزال هناك بعض الإبهام، هل توضحين؟

إن عقلـــك فقط يركّز على الحقائق، حتى يتمكن من التعامل معها. إن الأمر المثير هنا، أن ما دونته على الجهة اليمنى، قد تلقاه العقل كحقيقة... وهذا ما يجعل هذا التمرين رائعاً...

• وماذا في ذلك؟

عـــندما يأخذ عقلك الجهة اليمنى على محمل الجد وتترسخ لديه كحقيقة فإنه ينـــزع إلى العمل ليجد الطريقة المناسبة حتى يحقق هذه الأشياء ويطلقها إلى "العالم الحقيقي". في الواقع، لقد تقبّل عقلك الانفصال القائم بين العالم الواقعي من عالمك الذهني، فقط من خلال "الخط" الذي رسمته في وسط الورقة.

• أليس هذا رائعاً؟ أتمنى لو أنه يكون حقيقياً...! كم من الوقت سيأخذ؟

يجـــب أن تقـــرأ هـــذه اللائحة، تمعن التفكير فيها على الأقل مرة يومياً لمدة أسبوعين. يجب أن تخبرني عن نتائجها لاحقاً.

• لماذا يجب أن أكررها؟

يحـــتاج دماغك لأن تذكره بأنك أخيراً استطعت أن تسيطر على زمام الأمور في حياتك... وكلما كررتها، كلما أصبحت أسهل. ولا شك بأنك ستتخلص من الأشياء البسيطة التي كانت تزعجك وستشعر بأنك في وضع ممتاز في وقت قصير. والغـــريب أن المجتمع قد علّمنا، الأهل والجامعات أن نمشي، نقرأ، نكتب، نتكلم، لكن ما من أحد قد علّمنا كيف نستخدم قوة "العقل".

• هل هناك أي نصائح أخرى يمكن أن تساعدنا لتخطي المصاعب وذاتنا؟

هناك آلاف النصائح، ولكن دعني أتطرّق إلى عشر نصائح فقط والتي أعتبرها حقاً مفيدة وفعالة في إحداث تغير في مسار الإنسان وخوفه من الفشل الذي يمنعه من التقدم.

سأحاول أن أختصر قدر المستطاع ويجب أن تأخذ هذه النصائح على محمل الجد، وتحاول أن تنفذ بعضاً من هذه الخطوات إذا لم تستطع تنفيذها كلها. لا شك بأنك ستفاجأ بمدى تأثيرها الفعال في كل جوانب حياتك.

يمكنك خلال 5 دقائق يومياً، قراءة هذه النصائح العشر بجدية... أقترح بأن تأخذ نصيحة واحدة كل يوم لتحرزها.

النصيحة الأولى: أعطِ نفسك بعض الوقت كل يوم

امنح نفسك بعض الوقت كل يوم حتى لو كانت المدة لا تتجاوز 20 دقيقة. وأفضل أن يكون الوقت صباحاً.

• لماذا وقت الصباح، فلنا نذهب مسرعاً إلى العمل وبالكاد نصل في الوقت المناسب.

أفضّل وقت الصباح لعدة أسباب:

1. إنه الوقت الوحيد من النهار المفعم بالسلام، الهدوء والسكينة.
2. هناك القليل من المقاطعات.
3. يساعد على التركيز ويهيئ المرء لينطلق بنشاط خلال النهار.

يمكنك أن تستيقظ أبكر من المعتاد، وتذكّر أنك تحتاج إلى 21 يوماً لترسخ عادة جديدة في حياتك ترسيخاً تاماً.

• ماذا أفعل في هذا الوقت؟

هذا بسيط للغاية، يجب أن تقوم بالعمل الذي تحبه كثيراً: كالقراءة، المشي، أي هواية، أو أي تمرين تحبه. تأكد بأنك ستحظى بفرصة لإنجاز الأعمال بصورة أفضل.

النصيحة الثانية: قوة الامتنان وعملية التصوّر

هــذه التقنية قوية للغاية، وقد تحتاج من 10 إلى 15 دقيقة لتطبقها. لنفترض أنــك تمشي أو تقود سيارتك وأنت تمارسها. ابدأ بالتفكير بكل الأشخاص المهمين والــذين تــركوا بــصمالهم في حياتك، ثم ابدأ بتصوّرهم واحداً تلو الآخر، وابدأ بــشكرهم بــصوت عــالٍ. مثلاً: أنا ممتن جداً لصديقتي العزيزة X أو أنا شاكر لأمــي... أقضي تقريباً من 2 – 4 دقائق. بعدها، يجب أن تفكر في الأهداف التي تــود أن تحرزها. ماذا تريد هذا الشهر، في الثلاثة أشهر القادمة، في غضون سنة... إلخ.

ارســم صورة في رأسك كيف تودها أن تكون، ربما يكون منــزلاً جديداً رائعاً تود أن تملكه، أو وظيفة جديدة، أو تمضية عطلة رائعة. قم بهذا التصوّر لمدة 5 – 6 دقائق الآن، ركّز على نهارك، أعطي صورة إيجابية لنهارك، فإذا كان لديك اجتماع هام، تصوّر أن النتيجة جاءت لصالحك وأنت تمضي عقوداً جديدة مربحة.

حــاول أن تتــصوّر كل خطوة، تماماً كفيلم سينمائي وأنت المخرج ولديك سيطرة تامة على المشاهد.

لــذا، ابــدأ بممارسة هذه التقنية مصحوبة بالنصيحة الأولى حتى تبدأ نهارك بأفكار وتطلعات إيجابية.

النصيحة الثالثة

قد تصدمك هذه النصيحة قليلاً ولكن تمعن في التفكير بها لترى أنها حقيقة.

حاول السيطرة على المعلومات التي تدخل

الفكــرة التي أود أن أوضحها هي تأثير "الإعلام" على الأشخاص من خلال الجرائد، الأخبار على التلفزيون... إلخ. فهي تفتح نافذة سلبية على الحياة.

وهــنا، لا أعــني أن لا تقرأ الجريدة، أو تشاهد وتسمع الأخبار المتلفزة، أنا أحــاول أن أقــول لك بأن تكون على حذر وبينة لما تقرأ أو تشاهد. اطرح على نفــسك هذه الأسئلة: كيف سيؤثر هذا على الطريقة التي أشعر بها؟ هل هي غنية

وتحفّز على التفكير الإيجابي؟ هل يفوتني أموراً هامة وقيمة إذا لم أقرأها أو أشاهدها؟ هل سأتمتع بها؟

إن هذه التساؤلات التي تطرح تدفعك إلى القيادة للسيطرة على نفسك.

هذا ينطبق على كل الوسائل الإعلامية، فسواء اعترفنا أو لم نعترف، فهي تؤثر على مشاعرنا تأثيراً دراماتيكياً، كذلك تؤثر في عمليتي التفكير والتصرف...

إذن ما عليك فعله هو أن تحترس وتسيطر على ما تأخذه من العالم الخارجي وكن على اطلاع بكيفية تأثيرها على الحالة الإيجابية لذهنك.

حاول، ولا تخشى بأن يفوتك أي معلومات، فإن الأشخاص من حولك يسربون الأخبار الهامة بسرعة الريح.

النصيحة الرابعة

لا تكن مشككاً بالتأثيرات السلبية للأشخاص: قد يكون من المفيد معرفة أن هذا فخاً سهل الوقوع فيه، وأن أهم ما يجب أن نعيه الهم وحين أطلقوا النار عليك أو حاولوا أن يتحفوا أمراً أو شيئاً قلته، وقد قللوا من توقعاتك الإيجابية، فهم لم يكونوا على ذات الخط الإيجابي والأفكار المثمرة. ونحن غالباً وفي نطاق هذه العملية يتدرج لدينا شعور بالتنبؤ بما يخطر في ذهن الآخر وبالتالي نحكم عليه وعلى دوافعه بالسلبية وغالباً ما نكون مخطئين، لأننا استخدمنا المخيّلة بطريقة خاطئة وأسلوب هدّام.

هم يحاولون أن يشاطرونا آراءهم على أسس معتقداتهم ومشاعرهم من زاوية سلبية، ومن المستحسن إذاً عندما أصغي إليهم أن لا أحدّ من كلامهم، بل أن أحاول أن أقود الحوار باتجاه إيجابي. لا تغيّر الحديث قبل أن تصغي جيداً إليهم وتشاطرهم عمق مشاعرهم ولكن لا تسمح بإطالة هذا الحوار فإذا ما شعرت أنه قلق، امنحه بعض الأمان، ولكن لا تجعله يؤثر على مزاجك.

كذلك، إذا تفوّه أحد بكلام لم يعجبك، فلا تتفاعل بطريقة سلبية وتغضب، وتذكّر أن سلوك الإنسان ينبع دوماً من نظرته إلى ذاته، وهو إذا ما حاول أن يتهجم عليك، فينعتك مثلاً بالفاشل، فهو إنما يحاول إخفاء فشله تحت ستار إظهار

فـــشلك أنت! ويعتبر علماء النفس بأن هذا الهروب هو افتقاد لصورة الإنسان على قـــبول ذاته. لا بد وأنك خبرت بعضاً من هذه المواقف وقد غضبت وأصابك حنق وحتى انتابك موجات من الصراخ أو البكاء...

هل سألت نفسك لماذا قمت بذلك؟

لا بد وأنك فشلت في تحديد السبب الخفي خلف ذلك.

في الواقع، لقد أصبت بعدوى التفكير السلبـــي والسلوك العدائي الذي واجهك به الآخر، وحل ما يمكن فعله هو "الإدراك" إدراكك لهذه الحالات والسيطرة عليها.

باختصار: إذا قوبلت بسلبية أو بالسلبيات، حوّلها إلى الإيجابية.

النصيحة الخامسة

تختصر بكلمة واحدة "أقوى ما في الوجود" إنها الوسيلة الأقوى التي نمتلكها. فهي الخط الفاصل بين النجاح والفشل، كما إنها محفّز مهم على بلوغ ما نصبو إليه مـــن أهداف، إن شرطها الوحيد واليتيم أن تستخدم بالطرق الصحيحة. لا تؤذي ولا تؤلم أحد.

كـــل منا لديه القدرة على أن يستخدم هذه الوسيلة القوية بالرغم من أن معظمنا لا يعـــرف كـــيف يفجـــر طاقاتها البناءة، وهي بالإجمال معدية. أنا أشير بالطبع إلى "الابتسامة"، أفضل وأجمل مشهد تراه العيون البشرية وتتمتع به "إنها الابتسامة".

تذكّر بأن تبتسم!!!

أنـــا واثقة بأنكم تعرف أهمية الابتسامة في حياتنا، ولكنني أود أن أذكّرك بها لأنك كلما استخدمتها، كلما أصبحت مدمناً عليها.

أبـــق هذه الملاحظة في ذهنك، في المرة القادمة عندما تتوجه إلى اجتماع هام في العمـــل حـــيث يجب أن تتعامل مع شخص سلبـــي الطباع، تذكر بأن تبتسم واستخدم هذا السلاح في وجهه، قد يفاجئك تغيّر المواقف.

كل واحد يجب أن يتلقى ابتسامة. ابتسم! إنها هدية. راقب كيف تغيّر مسار الأمور إلى الأفضل وكيف تؤثر في السلوك. عندما تطلق ابتسامة، فلا يسعك إلا أن تشعر بالسعادة والإيجابية.

النصيحة السادسة: شاطر الآخرين أفراحهم

إن روح المنافسة قد تكون مؤذية في بعض الأوقات. وقد يختلف هذا السلوك باختلاف الأشخاص والمواقف، فقد اشعر بالغضب عندما أحاول أن أسرد قصة ما، فيقاطعني شخص آخر لفرض رأيه وسرد ما أختبره في بعض المواقف، في الحقيقة، نحن جميعاً مذنبون من وقت إلى آخر. لسوء الحظ، أنا أؤمن بأن السبب الحقيقي الكامن خلف هذه المقاطعة هو أننا نلتف حول أنفسنا كثيراً. غالباً ما تجد نفسك لا تصغي حتى إلى الشخص لأنك تركز وتنتظر اللحظة للبدء بالكلام. إن الناس يدركون متى تحسن الإصغاء إليهم حيث تتخطى في إصغائنا فهم مضمون الكلام إلى التفاعل الحقيقي معهم، وعندما يشعر المرء بأنك لا تصغي إليه، فإنه يصاب بالإحباط والحزن ويحس بأنك على مسافة منه.

إن معظمنا يشعر في محاولتنا للإصغاء، بأن في داخلنا شيئاً يحثنا بقوة على التكلم والمقاطعة لنعبر الآخر بما نشعر به دون أن نعطيه حقاً فرصة الكلام.

في المرة المقبلة عندما تكون في وسط حوار، من المستحسن ألاّ تحد من كلام الآخر وتقاطعه، دعه يتكلم بحرية.

في الحقيقة، عليك أن تحثه على الكلام أكثر وأن تستمع بانتباه وإصغاء تام، فستجد أنه سيشعر بالسعادة، الاسترخاء، الثقة بالنفس وبأنه ليس وحيداً وبإصغائك إليه ستكافأ بسلام وبامتنان ومحبة الآخر ورغبته بالتحدث إليك دائماً.

النصيحة السابعة: عليك أن تتحلى بالصبر وتتزيّن به حياتك

إن الصبر هو فضيلة حقيقية، سواء كنت تقود سيارتك أو ربما عليك أن تنتظر في صف طويل، لا شك أنك تفهم جيداً ما أقول إذا كنت تقود سيارتك من وإلى العمل وسط الازدحام!

ولا بد أنك صادفت سائقاً في الازدحام يشد يديه على المقود بقوة، ولغة جسده وحركات سيارته تشير إلى أنه قد فقد صبره وعلا ضغط الدم لديه، وأخذ يتشاجر مع الآخرين عبر النافذة ويطلق عبارات ذم وقدح.

وهناك سؤال يطرح نفسه هنا، هل أن التأخير لدقائق أكثر في رحلته قد كان يستأهل منه عناء التعب والغضب وأن يهب ويصرخ ويهدد الآخرين في صميم كيانهم؟

• ماذا أفعل كي أحظى بالصبر؟

حتى تغدو صبوراً، يجب أن تذكّر نفسك بأن تكون صبوراً! وعندما تلجأ إلى إقناع نفسك بالصبر، فستفاجأ بالنتيجة التي ستمكنك من وضع الأمور في نصابها الصحيح.

إذا كنت تقود سيارتك مثلاً وأحسست بأنك ستعلق وسط الازدحام، حاول أن تخطط لفعل شيء في هذا الوقت، كقراءة مجلة، الاستماع إلى CD، أو قد يمكنك أن تسترخي وتراقب الأشخاص. اجعل التمرس على الصبر هدفاً لديك، جرّب تقنية الصبر كل يوم لمدة 2 – 3 دقائق.

النصيحة الثامنة: التعامل مع الشك للقضاء عليه

كل منا تجتاحه خمسون ألف فكرة سلبية كل يوم. والحقيقة أن هذه الأفكار السلبية هي فقط أفكار، وليست حقيقة، إن طريقتك في التعامل معها هو الذي يميّزك بالقدرة على تخطيها أو الاستسلام لها حتى بدا وكأنه يحمل عبئاً ثقيلاً فوق رأسه.

من المعروف أن للأفكار وجهان: وجه سلبي يضعنا دائماً في موضع شك ويحرمنا من الشعور بالطمأنينة والاستقرار. ووجه إيجابي، يدفعنا إلى الثقة والإيمان بالنفس وهذه الأفكار لها أهميتها في تطوير نظرة إيجابية إلى الذات والأشخاص المحيطين بنا.

فأي وجه تود أن ترى؟

يمكنك أن تشرح، تحلل وتقرأ بعمق مشاعر الشك والأفكار السلبية، أو يمكنك أن تتجاهلها ولا تأخذها على محمل الجد وطبعاً أنا أقترح عليك أن تجرّب التقنية الثانية.

تذكّر، من هو الحارس الذي يسيطر على أفكارك؟ إنه أنت! لذا خذ نفساً عميقاً، تجاهل المشاعر السلبية واتجه نحو الأفكار والمشاعر الإيجابية.

النصيحة التاسعة: التأجيل، التسويف والمماطلة

إننا غالباً ما نندفع لفعل الأمور التي نحبها ولا نحس بضغط الوقت أو التعب، لكن ولسوء الحظ، لا نستطيع أن نندفع ونلتزم في بعض الأمور الأخرى حيث نلجأ إلى حيل المماطلة والتأجيل. ولماذا نماطل؟

في الواقع، إن كل ما له علاقة بغرائزنا الطبيعية يدفعنا نحو تجنب الألم. وفي أغلبية الظن إن هذا الألم ليس فيزيائياً وأن هذه الأفكار هي وليدة أفكارنا الناتجة عن الخوف والافتقار إلى الثقة بالنفس ومركّب النقص.

ولكننا نعلم أننا حين نتخطى هذه المشاعر أو نجد لها حلولاً، فإننا نشعر كأن عبئاً قد زال عن كاهلنا.

حاول أن تنجز أعمالك في وقتها المحدد وستغدو هذه بمثابة عادة تضعنا دائماً على طريق الحل لمشكلة التأجيل.

النصيحة العاشرة: المثابرة والثبات

لا شك بأن الخطوات السابقة قد قادتنا إلى النصيحة العاشرة التي تجسّد فينا قدرة التحمل والصمود. إذا كان بإمكانك أن تصقل قوة المثابرة والثبات فستتمكن من الحصول على فرص ذهبية في حياتك للتقدم نحو أهدافك وبلوغها. وكلما اصطدمت بحاجز أو أقفلت بوجهك بعض الأبواب ووصلت إلى حائط مسدود، فعليك أن تفكر بأن ما يقارب 99% من الأشخاص قد توقفوا عند هذه النقطة واستسلموا وأعاقوا عملية الحصاد.

إن الواقع يشير إلى أن الفرص الحقيقية متوفّرة على مفترق هذه النقطة، وهنا عند هذا الحاجز تبدأ الرحلة الحقيقية للنجاح حيث يتطلب منك الجرأة والشجاعة لتخطي هذا الحاجز، والثقب في الحائط المسدود حتى تصل وتبلغ ما أنت بصدد تحقيقه، وفي الواقع، إن هذه الطريق هي الأقل سلوكاً، حيث أننا نتحاشاها ونتجنبها خوفاً من الاصطدام بالحاجز، الذي صنعته أيدينا.

في الحقيقة إن العمالقة الذين تربعوا على عرش التاريخ والأشخاص المتفوقون في مضمار عملهم قد كان لديهم بالتأكيد هذه المقدرة، وقد أدركوا خطورة

الحواجــز ولكــنهم أبــوا أن يستسلموا لها، فتخطوها بشجاعة وتجرأوا على عدم الامتــثال لها واستكشاف أماكن كان الوصول إليها صعب، أو شبه مستحيل من قبل.

تذكّــر أن تتخطى ذاتك وليكن لديك الجرأة والشجاعة لسلوك ذلك الطريق الــذي تــسلكه فــئة قليلة من البشر. تمرّس على تخطي عملية الذات والثبات ولا تتراجع أو تستسلم أمام ذلك الحاجز الكبير ولكن الوهمي.

هــذه نهايــة النــصائح، أرجو أن تطبّقوها على صعيد يومي وراقبوا التغيّر والتحوّل اللذين سيحدثان في كل جوانب حياتكم.

ثلاثة مستويات في فن الإقناع

أعتقد بأنك ستوافقني الرأي بأن معظم الأشخاص لا يملكون شخصية ذات بعـــدين كمـــا يزعم البعض، لا شك بأنهم مخلوقات أكثر تعقيداً من ذلك. في الحقيقة، إن خلف مستوى السطح الخارجي، للأشخاص، هناك عدة مستويات باطنـــية تعمل معاً لتشكل عملية التفاعل المعقّدة لدى التواصل مع الأشخاص، والتي بدورها تكوّن الشخصية والسلوك والتصرفات التي نقوم بها والنهج الذي نتخذه.

• ما هي هذه المستويات؟

سأذكر الأكثر أهمية بالنسبة لنا وأحاول أن أفصلها.

1. المستوى الخارجي: التصرفات والبيئة.
2. المستوى الباطني: قدرات - قيم، والأشياء المفضلة لدينا.
3. المســتوى الجوهري/في الصميم: تعريف النفس والنظرة إلى العالم، معنى الحياة ومغزاها.

إن ســـلوك الإنـــسان ينبع من نظرته إلى ذاته وقد يكون لديه ملايين الأفكار والمعتقدات حول ذاته، عالمه والاتصالات المكثفة بينهما فإذا طرأ تغيير ما في مسار الأمـــور البسيطة كتغيير في وقت الغداء المحدد عادة، سينتج عنه تغيّرات في طريقة تـــصرفاته، بيد أن التغيّر في الأمور الهامة والرئيسية كمثل أن يكون رابحاً أو خاسراً سيحدث تغييراً أعمق في حنايا ذاته.

في الدوائـــر الميتافيـــزيائية (الماورائيات)، هناك تعاليم ونصوص تشير بأن أي شيء تربطه بالجملة التالية "أنا أكون" سيحدد جزءاً كبيراً من خبراتك وتجاربك في الحياة.

• **ما السبب في ذلك؟**

أحـــد الأســـباب وأهمها يركّز على أن السبب يعود إلى أن "عقلنا اللاواعي" ســـيكافح بشدة حتى يحافظ على "صورة الذات self image"، إذن إن معتقداتك وأفكـــارك الـــتي تصوغها حول نفسك سواء كوّنت أفكار فاشلة أو ناجحة عن نفـــسك، فهي تترسخ في عقلك اللاواعي وتستخدم في أخذ الخيارات التي بدورها تحدد مصيرك عبر سلسلة الخيارات التي اتخذتها خلال حياتك.

في الحقـــيقة، هـــناك صـــناعة كاملة لمساعدة الذات والتي تتمركز حول الاعتقاد "بصورة الذات"، ولقد عبّر عنها العالم النفـــسي ماكسويل مالتز في كتابه "psycho cybernetics" الـــذي كان أول من أشار إلى القوة المطلقة والشفافة للصورة الذاتية، وقد علمنـا في هذا الكتاب بأننا نميل إلى التصرف وأخذ القرارات وفقاً أو علـــى أساس إدراكنا لذاتنا، ومن جميل الأمور والتي نتعلمها أيضاً بأننا يجب أن نـــنـــسب الـــصفات الحميدة لذاتنا ونتمرس على الوعي الشخصي في محاولة لترســـيخها في عقلـــنا الواعي الذي سيبلغها إلى اللاواعي، وبالتالي فهي تصبح جزءاً من الصفات الحقيقية فينا. وقد يتطلب تحقيقها بعض الوقت، بيد أننا نقوم بجهد ونعمل شيئاً فشيئاً على وعي النهج الذاتي الذي نتبعه لتوجيه سلوكنا. إن الـــشيء عيـــنه يغـــدو صحيحاً ومطابقاً لدى محاولتنا أن نقنع المرشحين، فإن صـــورتهم الذاتية ستؤثر على القرارات التي يصدرونها، مثلاً إذا كانوا يرغبون بالخـــروج معـــك أم لا، أو أن يقبلوا إرشاداتك فيعتبرونها صحية ومناسبة، أو يهملـــونها ويعتبرونها غير مفيدة على أي صعيد، يدرك الشخص المحترف في فن الإقناع والذكي بأن أهم أولوياته تتجلى بمساعدة المرشح أن يرى نفسه بطريقة تدعم ما يطلبه منه.

• **هل تتكرمين علينا ببعض الأمثلة؟**

نعم، هذه بعض الجمل التي يجب استخدامها لتفي بالغرض.

"أنا أعرف بأنك حقاً ستحب هذا الخيار، لأنني رأيتك تتخذ قرارات عديدة مشابهة في الماضي".

"آه، أنـــا أعرف بأنك في صميم ذاتك، الشخص الذي ينبغي عليه أن يقول نعـــم لعـــرض رائع كهذا... أنت تعلم أن ذلك يتناسب كلياً مع من تكون أنت وشخصيتك.

"بما أنك أخبرتني بأنك تحب التحدي الشريف والمنافسة البناءة، فأنت ستتمتع حقاً في أخذ هذا المشروع".

تأثيرات بيغماليون Bygmalion Effect

لمـــدة لا تقـــل عن ست سنوات، عملت كمدرسة عن عمر لا يناهز التاسعة عـــشر للغـــة الإنكليزية في عدة معاهد وثانويات، وكنت كل صباح يوم مدرسي أجـــبر نفـــسي علـــى الاستيقاظ، أقود سيارتي إلى المدرسة وابدأ بشرح الدروس لعشرات التلاميذ...

ومـــن جمـــيل التحديات التي أثرتها على نفسي كانت فكرة أن أعمل أو أتكلم مع كل تلميذ لمدة لا تفوق الدقيقة حتى أكسب ثقته وأرسم ابتسامة على ثغـــره الـــتي كانـــت تزودهم بروح معنوية عالية وبنشاط يخوّلهم المتابعة طوال الـــنهار، ولقد كنت أحاول أن أقول لهم شيئاً يدفعهم إلى رسم ابتسامة حقيقية على وجوههم.

لقـــد كان لديّ حيل خاصة كانت تجعل العملية كلها أكثر سلاسة. وبدأت أحصد نتائج رائعة، حتى من التلامذة الذين كانوا يشكون من ضعف في اللغة...

إن أهـــم الاكتشافات التي اختبرتها أنني كنت أكسب رضى أكبر وابتسامات أكثـــر عندما كنت أصرف دقيقة من الوقت مع كل صف للتكلم عن الصعوبات التي يواجهونها أو عن مدى استيعابهم للمادة... إلخ.

وكنت أبدأ أنا ثم تكر المسبحة، فكنت أحاول أن أقول لهم ما كنا نفعله، ماذا أتوقع منهم وكنت أحرص على جملة أكررها كل يوم في هيئة مختلفة "هذا سيكون حقاً ممتعاً ورائعاً".

وبالطبع كنت أقوم ببعض الإشارات والحركات الجسدية التي تدفعهم إلى الحماس.

أمــا الــشيء الآخــر الذي اكتشفته بأن التلامذة لدى دخولهم الصف وفي تفكيرهــم أن الــدرس أو التجربة ستكون ممتعة كما وعدتهم، فإنهم سيتحاورون بحماس فعلي وكل ما كان يتطلب مني حتى أحظى بابتساماتهم وثقتهم أن أقول لهم "حسناً، دعوني أرى تلك الابتسامة المشرقة والعيون التواقة التي تبحث عن المعرفة".

لقــد ذكــرت ســابقاً الاختبارات التي أجريت على طلاب صف جديد في مدرســة... قــبل أن تــبدأ السنة الدراسية، أبلغ المعلمات والأساتذة بأن هناك 5 تلامــذة من بين 25 ذات كفاءة عالية وذكاء خارق ويمكنهم إدارة الصف بوثبات وإلى تحسن في أدائهم. في الحقيقة، إن التلامذة الخمسة قد اختيروا بخط عشوائي و لم يكونوا على اختلاف في مستوى الذكاء مع أي من الآخرين في وسط المجموعة.

لكــن مع انقضاء السنة، أظهر التلامذة الخمسة كفاءة عالية وتخطوا الآخرين بــدرجات أعلى ونالوا علامات لا يمكن مقارنتها بالعشرين الآخرين. في الحقيقة، لقد كان التباين محرجاً بينهم.

الجديــر بالذكر، أن هذه التجربة قد أعيدت لمرات ومرات حتى غدا لها اسم خــاص "تأثيرات بيغماليون The Pygmalion Effect". إن المبدأ الأساسي لتجربة بيغمالــيون هو "التوقّعات تبدل التجربة والسلوك. فإذا توقّعت بأنك ستنال قسطاً مــن المرح، فإنك ستحظى به، ولا شك بأنك ستشعر بمرح أكثر من توقعك بأن التجربة ستكون سلبية. فإذا توقعت بأن تبلي جيداً في مادة معينة، فإنك، بلا ريب ســتحدث نــتائج أفضل من تلك التي تتوقع أن ترسب فيها، إذ إنك قد لا تقوم بمجهود كبير للنجاح.

• هل كان توقّع الأساتذة مع التلامذة في التجربة حافزاً لهم لتقديم أفضل النتائج؟

نعــم، لا شــك بــأن هذه التوقعات زرعت الثقة بالتلامذة، وبالتالي كانت الــسبب المباشر بنيل النتائج الباهرة. فقد كانوا لدى عرضهم اختباراً جديداً يميلون إلى اســتخدام عــبارات كهذه لدى التكلم معهم "إن هذه التجربة لتلميذ متفوّق مثلك ستكون غاية في السهولة". وإذا ما أعطى أحد هؤلاء التلامذة الخمسة إجابة

خاطئة كان لدى الأساتذة ميل إلى معاملة هذا الخطأ باحترام أكبر من الإجابة الخاطئة التي أعطاها التلامذة الباقين.

المغزى الذي يجب أن نستخلصه هنا، بأننا عندما نتوقع أن نحصل على ما نريد من الأشخاص، فإننا سننجح أكثر بكثير، كذلك، فإننا عندما نتوقع من مرشحنا أن يقتنع بعروضنا، فإنه سيتجاوب وفق هذه الإشارة غير الواعية بما يتوقع منه، وعلى الأرجح فإنه سيوافق من أجل هذا السبب.

في حقل المبيعات، هذه النظرية متعارف عليها كالعرض الافتراضي المنتهي. فعوضاً عن سؤال المرشح إذا كان يود الشراء، اسأله أي خيارات يفضل للشراء.

الحكم الموجّه والمشجع

سنتطرق إلى موضوع آخر في هذا الإطار وهو الحكم الموجّه والمشجع للشخص على اكتشاف الأشياء بنفسه. لقد أصبح متعارفاً اليوم بأن حياتنا اليومية أصبحت مليئة بالتفاصيل أكثر من السابق، ويبدو أن عجلة الحياة تدور أسرع ونحن نقوم ما بوسعنا حتى نتمكن من اللحاق به.

ولكن هل ستفاجأ إذا قلت لك بأن الحياة ما تزال كما كانت و لم يتغير فيها شيئاً؟

في الحقيقة، إن عملية "المشي" من مكان إلى مكان والتي هي بسيطة جداً يعوزها الكثير من القرارات الصغيرة. فنحن لا نقوم فقط بتخطيط لإيجاد ممر نعبره حتى نصل من مكان إلى آخر، ولكننا أيضاً ننسق تزامن التفاعل لعشرات العضلات عبر أجسادنا حتى نغدو قادرين على إزاحة أقدامنا من خطوة إلى خطوة، كما أننا في الوقت عينه نسعى إلى إحداث توازن عدة مرات في الثانية فقط للبقاء ثابتين. وعندما نتعلم المشي والسير على القدمين، وكيفية تنسيق هذه العملية، فإننا نفوّض هذه المهمة الهائلة إلى عقلنا اللاواعي. قد لا يتذكر كل الأشخاص عملية تعلمهم للمشي، فلنأخذ مثلاً آخر: "تعلّم قيادة السيارة".

لا بد وأنك تتذكر كم كان يصيبك من ارتباك جراء محاولتك تذكّر كل التفاصيل والتعليمات المطلوبة منك، أليس كذلك؟ متى يجب أن تضغط على دواسة البنزين، ومتى يجب أن تضغط على دواسة الفرامل.

مـــا هـــو المستوى الذي يجب أن تضغط به معتمداً على الحالة؟ مراقبة السيارات الأخرى التي قد تعترض طريقك. مراقبة مقياس السرعة حتى تتأكد أنك لا تتعدى حدود الســرعة المطلوبة، وما إلى هنالك... وطبعاً مع مرور الزمن، وبصورة تدريجية أصبحت محترفاً وماهراً في القيادة، حتى أنك لم تعد مضطراً إلى التفكير خلال هذه العملية.

والآن، عندما تود قيادة سيارتك للذهاب إلى مكان ما، فأنت تركّز أكثر على الراديو لسماع الأغاني أو البرامج التي تحب خلال عملية القيادة.

• ما الذي يحدث حقاً حتى أننا ننسى الخوف ولا نختبره سوى بالمواقف الخطرة على الطريق؟

مـــا يحـــدث فعـــلاً أننا نكتشف طرق مختصرة تسمح لنا بالتركيز فقط على العـــوامل الأساسية جداً في أوضاع وحالات معينة. فتصبح غير مضطر إلى مراقبة المقاييس، بل إنك فقط تلقي نظرة سريعة. كما أنك غير مضطر إلى التخطيط لكل خطـــوة تمشيها. هذا ما يحدث، في الواقع، في مضامير عدة في الحياة، وفي محاولاتنا الحثيـــثة لنتأقلم مع معلومات كثيرة، فإننا نعمد إلى محاولة البحث عن زوايا وطرق مختـــصرة لأنـــنا نكتشف بأننا لسنا بحاجة إلى كمية كبيرة من المعلومات حتى نقوم بمحادثة معينة، فنحن نتبع هنا ما يسمى في علم النفس "الحكم الموجّه".

• هل يمكن إعطاء مثل آخر؟

فلنفترض مثلاً بأنك تبتاع شيئاً لا تعرف الكثير عن مواصفاته وأنت في متجر وتنظـــر إلى نـــوعين مختلفين. قد يبدوان متشابهين كثيراً مع مجموعة الميزات ذاتها، لديهما القدرات عينها وهكذا... إن الشيء الوحيد الذي ستلحظه هو الاختلاف بينهما في السعر. فأحدهما أغلى بـــ 20% من الآخر.

• أيهما الأفضل؟

إن معظم الأشخاص سيخلصون إلى القول بأن الأغلى هو الأفضل، فقط لأننا اعتدنا على رؤية بأن الأشياء الأفضل أسعارها مرتفعة أكثر من تلك الأدنى مستوى

في الجـــودة. لقـــد اعتدنا على هذه العلاقة حتى أصبحت من البديهيات في حياتنا، ولذا نستخدمها لنتخذ قراراً عندما لا يكون لدينا معطيات أوفر وأكثر.

كما أننا قد نستخدم هذه القاعدة في اتجاهات أخرى، فإننا حين نعرف سعر ســـلعة ما، فإننا وبكيفية أوتوماتيكية نفترض بأننا نعرف نوعها. فنمر مثلاً من أمام طاولـــة وضــع عليها كتباً "بدولار واحد للكتاب" وبالتأكيد لن يكون هناك شيئاً أبخس ثمناً، لكننا وبكل سرور نبتاع كتاباً ندفع ثمنه 50 دولار، فقط لأننا نعتقد بأنه سيقدم الأفضل.

يعـــرف الأشـــخاص المحترفون في قوة الإقناع بأن هناك طرقاً وزوايا مختصرة وعديـــدة يمكن استغلالها عندما يكون الوقت سانحاً. فإذاً إن القاعدة العامة تقضي بأن:

أي قـــرارات تتطلب الكثير من الوقت أو الجهد حتى يتم تفحصها في العمق على الأرجح تشجع "الحكم الموجّه" الأوتوماتيكي.

العوامل المؤثرة في التواصل الحقيقي بين الأشخاص

لا شك في أن التواصل بين الأشخاص أمر معقّد، إنه السبيل إلى بناء علاقات جيدة ومميزة وحتى نغدو قادرين على إقناع الآخرين لا بد لنا من أن يظهر ذلك في سلوكنا وتعاطينا معه... إن نوعية حياة المرء هي من نوعية علاقاته، وكلما أحسن انتقاء الأشخاص من خلال إدراكه للتواصل البنّاء عبر اللغة الشفهية وغير الشفهية التي نعوّل عليها في فهم الرسائل ما يعادل 55%، نبرة الصوت 38% بينما نعوّل على الكلام فقط ما يعادل 7%...

في الحقيقة، في هذا الكتاب بالإضافة إلى تقنيات الإقناع التي تأتي كنتيجة للتواصل الناجح، فإننا سنعرض لأهم الوسائل التي تخوّلك تبنّي المهارات لبناء علاقات شخصية وفي العمل. هناك مظاهر ووجوه متعددة في فن التواصل والتي لا يأخذ المرء معظمها بعين الاعتبار... هذه أهمها.

1. أنت، معتقداتك، نواياك، مهاراتك الكلامية اعتناقاتك الدينية.
2. الشخص الآخر، معتقداته، نواياه، مهاراته الكلامية واعتناقاته الدينية.
3. البيئة الفيزيائية (مدرسة، مكتب، لعبة كرة القدم...).
4. المظهر الفيزيائي للأشخاص الذين يتواصلون معنا.
5. التواصل غير الشفهي (لغة الجسد) الذي يطلقها كل شخص.
6. الشعور بالإعجاب والمحبة بين الأشخاص.
7. الاختلافات في "الجنس" وتأثيرها على الإدراك والتعاطي.

في اللحظات الأولى من اللقاء يحاكم المرء وفق ضوء إيجابي أو سلبي. في هذه اللحظات الأولى، فإن العقل اللاواعي يقوم وبسرعة بتحديد إذا كنا سنلتزم مع هذا الشخص، وإذا كان هو أصلاً أهلاً للتواصل معه على أي مستوى.

إن اللحظات التالية ليست أقل صعوبة، لدى إلقاء التحية على الأشخاص قد يحدد أكثر مدى حماسهم عليك ورغبتهم في تطوير العلاقة لذلك يجب عليك أن تكون ماهراً في وضع قدمك في المكان المناسب.

إن الرجال والنساس على حدٍّ سواء، لديهم أساليب معينة يفضلون أن ينتهجوها في عدة حالات في حياتهم.

إن كلا الجنسين يتأثران كثيراً بمظاهر الأشخاص الفيزيائية في اللقاء الأول. أشارت دراسة بأن الأشخاص الذين يذهبون إلى "الموعد الأول المدبّر" (أي ألهم لم يتعرفوا على بعضهم قبلاً) ويشعرون بالحماس للذهاب إذا أحسوا أن الشخص جذاب ولديه مواصفات فيزيائية معينة.

من المهم أن تتذكر أنك حين تود بناء علاقة ثقة ووئام بينك وبين الأشخاص، فيجب أن تعمل كل ما بوسعك للظهور بمظهر لائق وتحوز على احترامهم وثقتهم بك. هناك عوامل تفوق المظاهر الفيزيائية فالمكان الذي تقف عنده المسافة التي تتخذها من الأشخاص، كيفية الجلوس، إشارات وإيماءات لغة الجسد، تؤثر على الطريقة التي يراك بها الأشخاص.

كذلك أثبتت الدراسات بأن الرجال، يشعرون بالراحة عندما تجلس أو تقف الأنثى على زاوية اليمين من الرجل وليس بمواجهته.

• لماذا؟؟؟؟

إن السبب ليس واضحاً. ولكن، هناك احتمال بأن الرجال يحبون أن يكونوا مسيطرين على البيئة التي يتواجدون فيها، كما ألهم يفضلون أن يكون لديهم رؤية كاشفة لما قد يمر أمامهم.

من جهة أخرى، فإن النساء أشرن إلى ألهن يفضلن أن يجلس أو يقف الرجل بمواجهتهن مباشرة! إن هذا التناقض في الجلوس بين الجنسين لهو جزء بسيط عن مدى الصعوبات التي يختبرها الجنسين في اللقاء الأول.

بالإضافة إلى هذا التناقض المثير في تفضيل المواقع بين الجنسين، فإن الرجال والنساء (الذين يستخدمون اليد اليمنى في الكتابة) لدى محادثتهم مع الأشخاص

يفــضلون (علــى صعيد عالمي) بأن يقف أو يجلس الشخص على الجهة اليمنى لهم بالانعكــاس مــع الجهة اليسرى للأشخاص. بكلام آخر؛ إن الأشخاص يحبون أن يتواصــلوا مــع بعضهم عندما تكون عيونهم اليمنى على خط مستقيم مع الآخر، وليس عيونهم اليسرى.

*** إنها المرة الأولى التي أتطلع فيها على هذه الأمور، هل هناك سبب محدد لذلك؟**

هــناك احــتمال يقــول بــأن هــذا الأمر معقول نسبة إلى ظاهرة الدماغ الأيسر/والدماغ الأيمن. يبدو أن "الدماغ - الأيسر" نموذجياً أكثر تحكماً في اللغة، التواصل المنطقي والرياضيات. بينما يظهر الدماغ الأيمن أقل نضوجاً، أكثر عاطفة وتقلــباً وتأثــراً من الجهة اليسرى. فلذلك عندما ننظر من خلال عين واحدة، أو الأخرى فإننا نتواصل مع الجزء المعاكس للدماغ.

وهــناك ســتة مشاعر أساسية معرّفة بالخوف، الغضب، الحزن، القرف، الحمــاس، والسعادة. هناك احتمال أيضاً يشير بأننا عندما نقابل شخصاً للمرة الأولى، فإنــنا نمــيل إلى الــشعور بعدم الراحة، وقد يكون هذا الشعور ناجماً عــن ارتــباط أو إحداث المشاعر السلبية والتي تبدو من خلال ظاهرة الدماغ الأيمن.

وإذا كان هذا صحيحاً، فإنه يدلل على أننا حين ننظر إلى الجهة اليسرى، فإننا قــد نتداخل أكثر مع الجهة اليمنى من الدماغ من اليسرى ما يعزز ويزيد إمكانية الفرص بأن نصبح على اتصال مباشر مع تلك المشاعر المؤلمة والتجارب العاطفية في الذاكرة. أيعقل أن يكون هذا السبب الذي يدفع الأشخاص للشعور بالراحة عندما يجلس الأشخاص إلى الجهة اليمنى منهم؟ لم يتم تأكيدها بعد... ولكن قد تفي هذه البراهين بالغرض.

لذلك ولدى مقابلتك لشخص جديد، قد ترغب في اختبار هذه التجربة حتى ترى إذا كانوا سيتجاوبون معك بأفضل الطرق اللائقة الممكنة.

• كيف أبدأ هذا اللقاء؟

عندما تقابل شخصاً جديداً، يمكنك أن تصافحه أو تقوم بالتحية المناسبة لهذه المناسبة، ومن ثم تبقي هذا الشخص إلى يمينك وتحافظ على الاتصال بالعين معه.

حاول أن تجلس معه بكيفية تسمح لكما بأن تكون عيناكما من ناحية اليمين بمواجهة بعضهما، فهذا قد يمنح كلاكما شعوراً بالراحة.

إنـــه لمن المثير ملاحظة الأشخاص في اللقاءات العامة، فالشخص الذي يجلس علـــى يسار الآخر يميل إلى وصف الشعور الذي انتابه في تلك الأثناء "بالخوف" أو "الغـــضب"، بينما عندما جلس في الجهة اليمنى من الآخر، فإن هذا الشخص عينه وصـــف شـــعوره "بالجيد"، "وسعيد لرؤيتك، أو التعرّف بك". هذا ما يقود إلى الاعـــتقاد بـــأن أفضل أول انطباع إيجابـــي تمنحه للآخر من خلال جلوسك إلى الناحية اليمنى من الآخر.

يبدو أن ما يقارب 70% من الأشخاص الذين يكتبون باليد اليسرى يتجاوبون بالطـــريقة عينـــها و30% الباقين يبدو أنهم لا يأبهون أو يفضلون عكس ما شرحنا آنفاً.

تذكر إذن: العين اليمنى تجعل كل شيء جيداً!

عملية النسخ الكربوني

في المرة التالية التي تذهب فيها إلى حفلة اجتماعية أو تذهب إلى مكان يلتقي فـــيه الأشـــخاص ويـــتفاعلون معاً، حاول أن تلاحظ كيف أن الأشخاص يتبنون إيماءات ووضعيات بعضهم...

هـــذا أنـــت هنا، وهذا الشخص الآخر أنتما تجلسان في مواجهة بعضكما، والعينان اليمنيان في انسجام...

نحـــن في غالبيتـــنا نمـــيل إلى أن نحب الأشخاص الذين يشبهوننا. من زاوية فيزيولوجية، هذا يعني بأن أفضل انطباع إيجابـــي تمنحه للآخر هو على الأرجح أن تحاكي لغة جسده، إيماءاته، ووضعيته.

إن هـــذه المحاكـــاة اللاشعورية هي وسيلة يقول بموجبها الشخص للشخص الآخر إنه على اتفاق مع أفكاره ومواقفه. إننا نقول للآخر بكيفية غير متعمدة "أنا أشاطرك أفكارك وأحاسيسك، وعندما تكون في ذلك التعارف الأول، ورغبت في تنمية علاقة مباشرة مع ذلك الشخص، فأنت إنما تحتاج، بالإضافة إلى النظر بعينك اليمنى من خلال زاوية عينه اليمنى إلى نسخ وضعيته وإيماءاته.

* كيف أقوم بذلك؟

يجـــب أن تتبنى إيماءاته كما ذكرت، فمثلاً أن تجلس كما يجلس، إذا ما أخذ يـــضرب على ذقنه في محاولة لتقييم إيجابـــي، فعليك أن تحذو حذوه، وإذا ما كان في وضعية الوقوف، ووقف على قدم واحدة، فيجب أن تنسج على منواله.

إن عملـــية النسخ هذه تؤثر جداً في اللقاءات وجهاً لوجه بطريقة إيجابية وهي لهـــا تأثير قوي على المتلقي إذ إنك تضعه في إطار من الفكر المسترخي، لأنه يشعر بأنـــك تتفهم وجهة نظره. إن هذه التقنية الفعالة تسمح لك بعقد صفقات إذا ما أحسنت أداءها.

من الحيوي أيضاً أن تراقب الشخص الآخر، في محاولة لمعرفة إذا كنت تعجبه، فإنه بلا شك سينسخ تعابير وجهك، وضعيتك وإيماءاتك كما أن هذه التقنية تقود إلى علاقة وئام وثقة سريعة أو ربما فورية.

إن معنى النسخ الكربوني قد يكون من أهم الدروس غير الشفهية التي بوسعنا أن نتعلمها لأنها باختصار وسيلة يوجّه فيها الآخرون رسالة بأنهم يحبوننا ويوافقوننا الرأي، كما أنها وسيلة لنا لنخبر الآخر بأننا نحبه ونتمنى صداقته.

القيادة

إن عملـــية القيادة هذه قد يكون لها أبعاد خاصة في الاتصال بين الأشخاص، وإذا كـــنت ترغب بأن تحدث صدىً حقيقياً لدى الآخر، فهناك استراتيجية هامة يمكـــنك استخدامها وهي أن تتوقف لفترة عن استخدام عملية النسخ وتقوم بشيء آخـــر (تمـــسك كوب الماء وتشرب منه، تقترب إلى الأمام، تبتسم...) فإذا اقترب

الآخـــر إلى الأمام، أو غيّر قليلاً في موقعه، فإذا فعل، فأنت فعلاً تحدث صدىً لديه وبالفعـــل هناك علاقة ثقة وأنت تقود المحادثة، إذ تدل الأبحاث أنه عندما يستخدم شـــخص ذو مركز مرموق، كزعيم أو رئيس... إلخ بعض الإيماءات والوضعيات، فإن المرؤوسين يحذون حذوه...

أما إذا لاحظت بأنه لم يتحرك، فإياك أن تغيّر عملية ثني الإيماءات والوضعيات (النسخ الكربوني) حتى تتمكن من إحداث التغيير وكسب ثقته.

لا شـــك بأنك يجب أن تتمرس على هذه الرقصة غير الشفهية المتمثلة بعمليتي النسخ الكربوني والقيادة. وطبعاً سنغوص في تفاصيلها أكثر لدى الشرح عن أهمية لغة الجســد في التعاطي والإقناع.

النسخ في نبرة الصوت

هل لاحظت بأن الأشخاص يتكلمون وفق نبرات ونغمات صوت مختلفة؟ هل تـــشعر بالراحة إذا ما كنت برفقة شخص يتكلم بنبرة مختلفة تماماً عن نبرتك؟ إن معظـــم الأشخاص لا يشعرون بالراحة. تصوّر لدقيقة بأن هناك شخصين في مطعم على العشاء، أحدهما يتكلم بسرعة فائقة، بينما يتكلم الشخص الآخر ببطء شديد. إن هـــذه المراقبة للنبرات لهي شيقة بالنسبة إلى الملاحظة، فمن غير المعقول أن تنشأ علاقـــة وئـــام بينهما، إذ إنهما يفتقدان للتناغم والانسجام في طبقة وتناغم نبرات الصوت. مما يعني أنهما يقدمان ويوصلان المعلومات بأسلوب مغاير لبعضهما.

بالعموم، إنه لمن الأسهل على الأشخاص الذين يتكلمون عادة بسرعة أن يخففـــوا الـــسرعة من أولئك الذين يتكلمون عادة ببطء ويحاولون أن يتكلموا أسرع.

• لماذا لا يمكن أن يكون هناك علاقة وئام، فقط لهذه الأسباب؟ أليس هناك من أسباب أخرى؟

مـــن المرجح أن يرى الأشخاص الذين يتكلمون بسرعة الأشخاص البطيئين مملين وفارغين على الجانب السلبـــي، ولكن لطيفين وناعمين على الجانب الإيجابـــي.

أمـــا الأشخاص الذين يتكلمون ببطء، فإنهم يعتبرون الذين يتكلمون بسرعة عدائـــيين وغـــير لائقين على المستوى السلبـــي، وعلى المستوى الإيجابـــي فإنهم أذكياء وسريعو البديهة.

هـــناك تقريباً ثلاثة سرعات مختلفة يتواصل بها الناس، ومن الجميل معرفة أن نمط السرعة يتغير عبر المحادثة معتمداً اعتماداً كلياً على مضمون المحادثة. فإذا أخذنا بعين الاعتبار مزاج المرء وطريقة سير الكلام، فإننا سنكتشف بأنه سيتكلم في أحد معدلات السرعة التالية: خطىً سريعة، خطىً متوسطة وخطىً بطيئة.

* كيف نحدّد؟

إن الأشـــخاص الذين يتكلمون بسرعة موجهون بالعموم بالصور ويتكلمون وفق السرعة التي يستعرضون فيها الصور في العقل، بينما يبدو أن المتكلمين بمعدل وسطي هم من الجماعة الذين يعتمدون كثيراً على العوامل السمعية.

بكـــلام آخر، هم يميلون إلى التكلم بطريقة تدل على نوعية الكلام الذي ينطقون بـــه. قد يسمعون صوتهم بوضوح أكثر من الآخرين، أخيراً يميل الأشخاص العاطفيون إلى الـــتكلم ببطء أكثر، فيبدو أنهم يظهرون أفكارهم عبر عواطفهم، قد يكونون أكثر حساسية تجاه الأشخاص ولذلك فهم يحرصون وينتبهون للكلمات التي ينطقون بها.

إنه لمن الشيق، إذن، أن تتعرّف على أنواع الخطى الذي يتكلم بها الشخص في اللقـــاء الأول، فإنـــه ســـيراك وفق ضوء إيجابـــي. وكما ذكرت سابقاً، فإنه من الأســـهل أن تبطئ لدى التعاطي أكثر من أن تسرع بغض النظر، فإنك إذا عدّلت "ســـرعة خطـــى الكلام" لتتناسب مع سرعة كلام الآخر، فأنت بلا شك ستعزز صورتك لديهم، ويرونك شبيهاً لهم. ومما لا شك فيه بأن ذلك سيزيد من إعجابهم بك ورغبتهم في بناء علاقة معك.

* هل بإمكاننا أن نتعلم كيف نعدّل ونغيّر عاداتنا في الكلام حتى يغدو أداءنا أفضل؟

طبعاً، يمكننا أن نغير عاداتنا بطريقة واعية، حتى تتناسب مع طريقة الآخرين.

• أنا من النوع "العاطفي"، فإذاً أنا أعتبر من الأشخاص الذين يتواصلون عاطفياً، فأنا أتكلم ببطء، كيف أسرع خطى الكلام؟

يجب أن تتمرس في البداية على قراءة صفحة من كتاب على خطاك العادية. عدّ الكلمات التي تنطقها بالدقيقة الواحدة، عاود قراءة الصفحة بينما سجّل صوتك على مسجّل صغير، ثم عاود قراءتها محاولاً أن تتكلم أسرع، كأن تزيد 20 كلمة في الدقيقة. تذكّر أنك لست في سباق. إن الهدف هو أن تحاول الكلام بطريقة أسرع فقط.

• ما هي نسبة الذين يتكلمون بسرعة؟

حوالى ⅓ الأشخاص ينتمون إلى مجموعة المتكلمين بسرعة. فإذا كنت قادراً على مجاراتهم في الكلام، فستصبح جديراً بثقتهم.

• هل لمشاعرنا تأثير على نبرة الصوت؟

طبعاً، هذا مؤكّد، وقد ذكرت هذا. هناك على الأقل سبعة مشاعر تقدّم عبر نبرات صوت متنوّعة وهي توحي بالمعنى خلف الكلام المنطوق. هذه المشاعر السبعة عالمية، فهي تظهر بسبعة نماذج في تعابير الوجه، ولكن هل خطر ببالك أنها تترجم عبر نماذج صوتية أيضاً؟

لاحظ:

الحزن: إن نبرة صوت الشخص الحزين تتراوح بين الوسط إلى الخافت ومعدل الكلام يصبح بطيئاً.

التعجب: إن نبرة وطبقة صوت المتفاجئ تكونان عاليتين، ومعدل الكلام سريع ولكن درجة النغم ستهبط في حالة الغضب العنيف.

الغاضب: إن نبرة صوت الغاضب ستعلو، هو سيتكلم أسرع وبصوت مرتفع، كذلك طبقة معدّل الكلام ستكون أسرع.

الخوف: إن صوت الخائف أخفت من المعتاد، ولكن معدل الكلام ونبرته يعلوان.

الاشمئـــزاز: تنخفض طبقة نغمة صوت المشمئز مع صوت خافت وتباطئ في معدل الحوار - الكلام!

الفـــرح: ترتفع طبقة نغمة ونبرة صوت الإنسان الفرح، كذلك معدل الكلام فإنه يتزايد.

المتأمل: ينخفض نبرة نغمة ومعدل الكلام لدى الشخص المتأمل.

• أنا أشعر بارتباك وقلق لدى مقابلتي شخصاً جديداً، وهذا يؤثر على طريقة نطقي بالكلام، أنا فعلاً أشعر بامتنان لهذه التقنيات وأرغب بمعرفة كيف يمكن أن أزيد معرفتي إلى أقصى حد.

لا شك بأن أحد الحالات التي تصيب الإنسان بارتباك ويصبح أكثر حذواً مما يجعلـه يطلـق إشـارات لغة الجسد السلبية، تتجلى في لقائه شخصاً أو مجموعة أشـخاص جـدد، فهناك نوع من الصراع الضمني لدى البشر في اللقاء الأول بأن يـبرزوا شخصهم وأهميته. وهناك حقيقة تؤكد بأن الثواني والدقائق الأولى من هذا اللقـاء تحدد إلى حدٍّ بعيد العلاقة المستقبلية عبر إظهار أفضل أداء في لغة الجسد. لا تخاطر باللقاء الأول، نحن، بدون شك، سنغوص أكثر بالطرق والوسائل المتاحة في "لغـة الجسد" التي تساعدك على إحراز تقدم في علاقاتك وترسخ عملية تواصلك مع الآخرين. ولكن إياك وارتكاب الخطأ الأفدح في هذا المضمار، إذ إن الشخص وفق اعتقاده بأن اللقاء الأول هو الأهم، ينـزع إلى التكلم والتكلم، ولا ينفك عن قول "أفهمت الفكرة"، هل تعي ما أقول؟ أليس كذلك؟" يتكلم ويتكلم بنبرة رتيبة دون أن يقدّم أي فكرة تذكر. هل يمكن أن يكون هذا الشخص "أنت"؟ هل قمت بـذلك من قبل؟ إن الماضي لم يعد يشكل أي أهمية الآن، ولذلك هذا تمرين بسيط سيساعدك على طرد "الملل". مارس هذا التمرين عندما تكون وحيداً.

1. فكّـر في كـتاب، فيلم سينمائي، أو برنامج تلفزيوني قد شاهدته مؤخراً أو قرأته.
2. خذ دقيقتين من الوقت لتصف الفيلم، الكتاب... إلخ الذي شاهدت أو قرأت بصوت عالي.

3. خذ استراحة، استجمع أفكارك، ثم عاود الشرح فقط في دقيقة واحدة.
4. توقف، استجمع أفكارك، ثم عاود الشرح في 30 ثانية.

• رائع، سأبدأ اليوم التمرس على هذه التقنية، هل يجب أن أختصر الكلام كثيراً؟

إن المقدرة على الإيجاز بالإضافة إلى منح عرض ملخص لأي قصة، وخصوصاً الشخصية منها قد تندرج في خانة التغيّر الأكثر عمقاً في الاتصال والتواصل بين الأشخاص، فأنت تعطي المستمع فرصة التوسيع عما قد تشاطر معك.

إن علاقة الوئام تتكوّن عندما يكون هناك تفاعل أكيد وهو بدوره ينتج علاقة تواصل وتفاهم. كما أن علاقة الثقة تتعدى هذه المشاعر، فيصبح الشخصين المتوافقين أكثر قدرة على الإبداع وعلى أخذ القرارات الفعالة، سواء كان القرار ثانوياً أو غاية في الأهمية.

إن علاقة الثقة تهب شعوراً بالسعادة، وهي تخلق إحساساً بالصداقة، حيث يشعر كل شخص بدفء وصدق الآخر. ولا شك بأن هذه المشاعر الحميمة المتبادلة من الطرفين ترسّخ روابط العلاقة بينهما بغض النظر عن مدتها.

لقد اكتشف العالم النفسي Rosenthal أن هذا الاتصال المميز يتطلب عادة ثلاثة عناصر:

1. اهتمام متبادل.
2. أفكار مشتركة إيجابية.
3. ثنائي متناسق جيداً في اللغة غير الشفهية (لغة الجسد).

فإذا ما تحققت هذه الشروط، فإننا نحفّز علاقة الوئام والثقة في الآخر. عندما نكون في صدد تكوين علاقة الوئام (الثقة) فإننا نستنتج بأن أول المكونات الضرورية لهذه العلاقة تظهر من خلال (الانتباه المشترك).

• كيف يترجم هذا الاهتمام المتبادل؟

عندما يصغي شخصان لبعضهما ويعبر كل واحد اهتماماً لما يشعر به الآخر،

فإنما يولدان إحساساً بالاهتمام المتبادل التركيز المشترك الذي بدوره يحدث إدراكاً وترابطاً حسياً بينهما. إن هاتين النقطتين هما حافزين أساسيين للحث على "تبادل المشاعر أو عملية المبادلة "الشعورية".

هناك دليل آخر يؤشر إلى وجود علاقة "ثقة ووئام" يتجلى من خلال "الاعتناق العاطفي المتبادل". فمثلاً كلا الطرفين يختبران بأنهم قد مرا بالتجربة عينها.

• كيف يحدث هذا الشعور؟

ببساطة، إن المرء يشعر بأنه حاضر بكل أحاسيسه مع الآخر، ويعيره اهتماماً بالغاً، وهذا ما يميّز بين علاقة الوئام الحقيقية والشعور بالراحة الاجتماعية والتحرر من القيود فحسب.

• ما الفرق؟

لدى الشعور بالراحة في حالات اجتماعية معيّنة نحن نشعر بالارتياح فحسب، بينما ينعدم الإحساس بأن الآخر يشاركنا "الشعور والتجربة". لقد أشارت دراسة قام بها العالم النفسي Rosenthal روزنثال حيث وضع أشخاصاً في باريس، وكان من بينهم شخص يعمل بسرية تامة مع الباحثين، كان يدّعي أنه يعاني من ألم فظيع في الإصبع إثر تشظيه وتمزقه وكان يلفه بضمادة للجرح. وفي لحظة من اللحظات، كان يظهر للعيان بأنه يعيد جرحه، وإذا ما حدث ونظر أحد إلى عيني الضحية المفترضة خلال عملية "الجرح" فإن ذلك الشخص كان يصاب بإجفال، كأنه يتبنى تعابير الضحية المؤلمة.

من جهة أخرى، فإن الأشخاص الذين لم ينظروا إليه، لم يصابوا بالإجفال أو أية ردة فعل تذكر، بالرغم من أنهم كانوا على علم وإدراك لإحساسه بالألم.

عندما يتشتت انتباهنا، ونغادر الآخرين بالفكر، لا بالمكان، ونهيم بعالمنا الخاص، فنحن نفوّت تفاصيل عصبية ومهمة، في حين أننا عندما ننظر إلى الآخر "عيناً لعين" فإننا نهيئ ونشرّع الأبواب لممرات عاطفية بيننا وبين الآخر. إن الاتصال بالعين يحث

أقوى الاستجابات العاطفية، وينشئ أبلغ الاتصالات غير الشفهية.

يتجلى المكوّن الآخر "بالشعور الإيجابي" من خلال استحضار نبرة، نغمة وطبقة صوت مناسبة، بالإضافة إلى تعابير الوجه. فإذا شئت أن تبني إحساساً إيجابياً، فيجب أن تعوّل أكثر على "الرسائل غير الشفهية". لأنها تزودنا بمعلومات أكثر دقة من الشفهية. وقد أثبتت أحد التجارب على نحو لافت للنظر، حيث قام عدد من المدراء في مؤسسة بإعطاء بعض الموظفين معلومات استرجاعية غير مشجعة ووجهوا إليهم اللوم على عدة أمور بينما أظهروا لهم مشاعر دافئة عبر "الصوت" وتعابير الوجه.

إن ما يدعو إلى الصدمة أن هؤلاء الموظفين قد اختبروا شعوراً وإحساساً إيجابياً حول عمليتي التفاعل والتواصل مع مدرائهم. بالرغم من النقد الذي وجهوه إليهم، وذلك بسبب نبرة الصوت وتعابير الوجه.

أما مفتاح المكوّن الثالث والذي لا يقل أهمية عن المكونات الأخرى في قاعدة Rosenthal فهو التناسق والانسجام. فنحن، وبحسب Rosenthal ننسجم بكيفية قوية بواسطة القناة غير الشفهية الماهرة والحاذقة.

* مثل ماذا؟

مثلاً كتوقيت المحادثة وبقية تطوّرها بالإضافة إلى الإيماءات الجسدية الحاذقة التي نطلقها. إن الأشخاص الذين يختبرون علاقة وئام يصبحون مفعمون بالحيوية والنشاط، ويعبرون عن مشاعرهم بحرية وسعادة وهذه الاستجابات العفوية والتلقائية تشبه إلى حدٍّ بعيد رقصة "الباليه"، وكأن هناك سابق تصميم متعمد للفعل واستجاباته في عملية التواصل. تتلاقى العيون، تتقارب الأجساد، تسحب الكراسي إلى الأماكن الأقرب لتختصر المسافات، حتى أنهم يشعرون بسعادة عارمة حتى لو لم يتفوهوا بكلمة واحدة. إن هذا التغيير في الخارطة الجغرافية للجلوس لهو دليل قاطع على مدى التقارب الذي نشأ بين الأطراف المتواجدة.

أما في حال عدم التوافق والانسجام مع الآخر، فإن المحادثات لن تشكل أي نوع من الراحة على مستوى علاقات الواحد بالآخر كما أنها ستحث استجابات باردة وبالتالي فهي تدمر أي فرصة لبناء علاقة وئام.

• هل يمكن وصف الإيماءات والإشارات بمجملها التي يطلقونها خلال جلسة الانسجام هذه؟

سـأحاول وصفها من خلال هذه التجربة التي كان أبطالها مجموعة تلامذة في جامعة نيويورك New York والذين تبرعوا للمشاركة لاعتقادهم بأن الباحثين هم في صدد محاولة استنباط لدراسة سيكولوجية وتقييمها. وقد سطعت هذه "الرقصة" بقـوة مـن خلال هذه التجربة فكان كل واحد يجلس مع أحد التلامذة على حدا ووفقاً لدوره. وفي الواقع، كانت المؤامرة تحتم على الباحثين أخذ سلسلة من الصور لأحـل هـذه الدراسة حسب زعمهم. وكان أحد المتحالفين يزود بتعليمات بأن يتسم أولاً، أن يهز رجله أو يفرك وجهه لدى تصويره.

ما يثير الدهشة بأن كل الإيماءات التي كان يطلقها "المتحالف" كانت المجموعة تحذو حذوه وتتبنى الإيماءات عينها، فرك الوجه يثير فرك الوجه، الابتسامة تستدعي ابتـسامة بالمقابل، بيد أن المثير فعلاً، بأن الأشخاص وبعد استجواب عميق ودقيق أظهـروا عـدم إدراكهم وحتى لم يكن لديهم أدنى فكرة بأنهم كانوا يبتسمون أو يهـزون أرجلـهم بالتزامن مع الآخر وكذلك فإنهم لم يلحظوا أنهم تبنوا الحالات أيضاً.

وفي جزء آخر من هذه التجربة، عندما قام أحد المتآمرين بتبني كيفية متعمدة لحـركات وإيماءات أحد التلامذة ولدى التكلم معه، فإنه لم يكن يبادل بأي شعور من الإعجاب على وجه الخصوص. بيد أنه ولدى تقمصه وضعيات الآخر وإيماءاته بكيفـية عفـوية، فقد غدا محط أنظار الآخرين وإعجابهم. لذا فعلينا عندما نكون وجهـاً لوجه مع الآخرين ولدى محاولتنا خلق علاقة ثقة بأن ننسخ إيماءاتهم بكيفية تظهر شبه عفوية حتى لا تحدث أي نفور في العلاقة.

إن علمـاء الـنفس الاجتماعـيين قـد وجدوا أيضاً وأيضاً، بأنه كلما قام الـشريكان بإشارات متزامنة (في وقت واحد) وفي درجة النشاط والحركة عينها، كلمـا كانـت مشاعرهم إيجابية ومميزة أكثر يمكن للعدسة العلمية أن تفشي ما لا تستطيع العين المجردة من أن تستبين، فمثلاً الطريقة التي يتكلم بها كل صديق، فإن نَفَس الآخر يقع في اللحن المتمم لنفس الأول وبكيفية غير متعمدة. إن الدراسة التي

أقـــيمت على شخصين في حوار واللذين كانا يرتديان جهازاً لمراقبة نماذج التنفس بيّنت أن "المستمع" كان يتنفس بسرعة بالتزامن ونتيجة نسخه لنمط تنفس المتكلم. فكانا مثلاً يتنفسـان معاً في الوقت ذاته.

كـــان هـــذا التزامن في عملية التنفس يعلو عادةً حين تحين لحظة انتقال تقديم الاقتــراحات. وخـــلال لحظات الخفة هذه، ولدى تكلم الصديقين الحميمين مع بعـــضهما، فإن المراقبة الحثيثة أثبتت بأن كلاهما يبدأ الضحك في الثانية عينها. وفي خـــلال عملية الضحك، كان إيقاع أنفاسهما على الوتيرة ذاتها وبطريقة ملحوظة جداً.

إن عملية التنسيق هنا تقود إلى تزايد قدرة المرء على تبني الإيماءات والإشارات الجســدية للآخر في اللقاءات وجهاً لوجه. طالما تابعت عملية الانسجام بواسطة الــتقاط الحــركات، فإن أي كلمات غير لبقة أو مربكة لن تشكل أي حاجز أو زعــزعة في الحــوار أو العلاقة بينهما. ويتابع هذا التناغم حتى خلال التوقف عن الكلام والمقاطعات، فإن التناغم الفيزيائي يحافظ على الإحساس بأن التفاعل ما زال قائماً بالرغم من انقطاع في الكلام.

إن الانـــسجام في الوضــعيات يؤثر تأثيراً مفاجئاً في بناء علاقة الوئام، مثلاً، أفـــادت دراســـة ولدى مراقبة الباحثين لتغيير وضعيات التلامذة في الصف. فكلما تــشابهت وضــعياتهم بوضعيات المعلمة في الصف، كلما سهلت عملية الانسجام وتنامت وأصبحت فرص المشاركة والتفاعل أقوى.

يــبدو أن هـــذا الــرنين (عملية الانسجام والتناسق) مبني في جهاز الإنسان العصبـــي: فحتى في الرحم، فإن الجنين يحدث حركاته بالتزامن مع إيقاع الحوارات البشرية، وليس على أي أصوات أخرى.

يجب أن لا يكون هذا التواصل السري أو الارتباط الخفي غامضاً، فنحن غالباً ما تظهر مشاعرنا حول الأشياء عبر التعابير العفوية للوجه، الإيماءات، النظرات وإلى ما هنالك. ولا شك بأننا عند ذلك المستوى الإيجابـــي نتابع البث عبر محدّث دائم وصامت، وكأننا نفكر بصوت عالٍ يسمح بقراءة ما خلف السطور، وبالتالي يفتح المجـــال أمـــام الآخــــرين لإدراك ماهية شعورنا لحظة بلحظة دون أن نتفوه بكلمة

واحدة، إن هذه الطريقة في التواصل تؤول إلى دفع الآخر إلى التعديل المناسب كلما تحاور شخصان، قد نشهد هذه الرقصة العاطفية وهي تظهر جلية بالتعبير اللاكلامي عبر رقصة "الحاجبين المرفوعين"، إيماءات اليد السريعة، تعابير الوجه المعبرة، متابعة خطى الكلام، تحويل النظرات وإلى ما شابه.

وهذا النهج يسهل عملية التواصل وإذا تواصلنا بشكل جيد، وإذا ما شئنا أن تتوفر لدينا إمكانية تطوير العلاقة، فإن هناك فرص عاطفية إيجابية مفتوحة مع الآخر.

غالباً ما تظهر الأم حنانها وعطفها بالتزامن مع الضرب بلطف، أو مداعبة طفلها بضربات إيقاعية خفيفة. وتبدو حركات وجهها ورأسها متزامنة ومتناسقة مع يديها وصوتها، والطفل بدوره يتجاوب عبر إطلاقه الابتسامات، ويحرّك الشفاه، اللسان، الفك بالتزامن مع حركات يديه. إن هذا المشهد "الأم مع الطفل" يرابط بين الحالتين على وجه التحديد "السعيدة".

إن هذه الملاحظات العلمية قد بنيت على أساس اختبارات وتجارب علمية بحتة بواسطة مراقبة حثيثة لشرائط الفيديو للتفاعل الحاصل بين الأم والابن والذي قام بها أشهر العلماء وأكثرهم تطوّراً مثل Colwyn Trevarthen من جامعة Edinburgh. وهذه الدراسة على وجه التحديد، قد جعلت منه أشهر المحترفين في العالم على صعيد دراسة المحادثات التي وضعها بلحن ثنائي يؤديه مغنيان، حيث يبحث كلاهما عن الانسجام والمطابقة في النبض حتى يتمكن من خلق لحن متكامل.

لكن قد تتعدى هذه التجربة اللحن، فهناك حوار يركز على مغزى أساسي "العواطف" فإن تكرار ملامسات الأم للطفل ولحن صوتها يوجهان رسالة مطمئنة ومؤكدة للطفل عن محبتها له وبالتالي فهذا يحتم علاقة وئام فورية وما ينجم عنها من إشارات وإيماءات غير شفهية وغير خاضعة لأية مفاهيم.

تغدو هذه المحادثات بمثابة الدرس الأول الذي يتعلمه الطفل في تفاعله مع الأشخاص ومع العالم. فنحن، في الحقيقة نتعلم كيف ننسجم عاطفياً مع الآخرين قبل أن نتكلم بوقت طويل وقبل أن نحظى بفرصة تعلم هذه الكلمات العاطفية.

تبقـى هذه المحادثات الخفية الهيكل الأساسي للتفاعل مع الآخرين، وهذه القدرة التي اكتسبناها منذ نعومة أظفارنا هي الأداة التي تساهم إلى حدٍّ كبير في إرشادنا عبر حياتنا في صياغة كل تفاعل اجتماعي تماماً كما كانت تشكل هذه العواطف المحرك الأول والموضوع الأساسي في تلك الحوارات الخفية عندما كنا صغاراً، فهي تبقى المحفّز الأساسي في تواصلنا مع الناس في مرحلة النضوج. هذا الحـوار الـصامت الدال على المشاعر هو خميرة (المادة الخاضعة) كل عمليات التواصل المبنية على جدول أعمال محجوب أو مبطن ومخبئ خلال كل تفاعل مع الآخرين.

• هذه الدراسات مثيرة فعلاً، كما هي مألوفة لدينا، ولكننا لا نعي وجودها في كثير من الأحيان. ما يضايقني فعلاً أنني عندما أقابل شخصاً جديداً، لا أدري عما أتكلم، أو كيف أبدأ؟ فهل هناك اقتراحات؟

غالـباً مـا تكون اللقاءات الأولى غير مريحة، لأنك في الواقع تجلس بمواجهة شخص لا تعرف الكثير عنه...

إن الخـبر الـسعيد هو أنك لا تعرف شيئاً عن هذا الشخص. هذا فعلاً خبر سعيد، لأنك ستحاول فتح أبواب جديدة وفق المعلومات التي تتلقاها.

معظـم الأشخاص يسألون عن طبيعة عمل الآخر. قد تكون فكرة جيدة للبدء بالحديث. فقد أظهرت الأبحاث بأن الثقة بالنفس مرتبطة مباشرة بمشاعر الرضى في العمل. فإذا كانت علامات الثقة بالنفس والاكتفاء الذاتي تظهر على هـذا "المرشـح"، فهـذا الـباب مناسب لتطرقه. ولكن، هل تعتقد بأن كل الأشـخاص يحبون عملهم؟ أنا صراحة أشك في ذلك. لذلك يمكن السؤال عن رأيهم في المكان، أو المناسبة التي تشاركون فيها، ثم تطوّر الحديث بالسؤال عن العلاقات العائلية.

• حسناً، ما هو المزج المناسب للمحادثات؟ كيف أعرف ما الذي يجب أن أتكلم عنه أو لا أتكلم؟ ما هي أنواع المحادثات التي تزيد مستوى الكاريزما وتعزز أفضل ما لدي؟

لا شك بأن الأشخاص يودون أن يكتشفوا ما بداخل الشخص الذين يتعاطون معه. وأول وأهم مبدأ في التعاطي هو أن تترك السلبية جانباً. وهذا لا يعني أن تمثل أدواراً إيجابية، بل أن تتخلص فعلاً من السلبية بزرع بذور الإيجابية في ذاتك وفي الآخرين.

إن عملية كشف الذات والإفصاح عن المشاعر الداخلية الباطنية هي بمثابة مشاركة الشخص للآخر. وليس من الضروري إذا ما كنت عرضة للآخر وتشاركت معه في بعض جوانب الضعف لديك، ولكن ليس السلبية منها والتي تحث على الشعور بالقنوط والإحباط.

إن أفضل تواصل يتحلى بقدرتك على إيحاء بأنك شخص غير متكامل ولكن لديك الكثير من الصفات الإيجابيات التي تميزك عن غيرك.

• هل يمكن أن نأخذ عينة عن "حوار مفترض"؟

أنيس: تشرفت بمعرفتك. أنا سعيد لأننا سنتمكن من تناول الغداء معاً اليوم.

سعاد: شكراً. هذا مكان جميل جداً.

أنيس: هل ارتدت هذه المكان من قبل؟

سعاد: أبداً، وأنت؟

أنيس: بضع مرات. إلى أين تحبين أن تذهبي عادة؟

سعاد: أحب الذهاب إلى دور السينما، المطاعم الفخمة.

أنيس: ما هي أحدث الأفلام التي شاهدتها وأعجبتك؟

سعاد: حسناً، أعتقد أنه فيلم "الزعيم" لعادل إمام.

أنيس: نعم لقد سمعت أنه رائع!! أخبريني عنه دون أن تعطيني أي تفاصيل عن نهايته.

سعاد: حسناً، إنه يعنى بمواضيع اجتماعية في المجتمعات العربية وهو يجسد صورة لزعماء هذه الأيام.

أنيس: يمكننا القول إنه أعجبك كثيراً.

سعاد: نعم، لقد أحببته فعلاً.

يأتي النادل.

النادل: هل ترغبان بطلب الطعام الآن؟

أنيس: ليس بعد، لم يسنح لنا الوقت أن نقرر بعد.

النادل: بالتأكيد.

أنيس: بعض الأطباق هنا لذيذة جداً. ولكن أي نوع من الطعام تفضلين؟

سعاد: أنا أحب الخضروات واللحم المشوي، لا أحبذ أكل أي شيء مقلي. ماذا عنك؟

أنيس: أنا لا أحب معظم أنواع المأكولات البحرية لكنني مولع بأكل اللحم والمعكرونة والدجاج...

سعاد: ألا تحب الوجبات البحرية. لقد تربيت وسط عائلة في منطقة بحرية، نحب أكل الأسماك والقريدس... إلخ.

وهكذا يتتابع الحوار، فعندما تبدأ بالانفتاح على الآخر وإخباره عن أمور شخصية، فإنه سينفتح عليك هو الآخر. هناك طرق عديدة يمكن استخدامها في اللقاء الأول، وحيثما يقودك الشخص في الحوار، تابع معه. ومفتاح النجاح في اللقاء الأول هو الحفاظ على الإيجابية في التعاطي.

- **كيف يكون مضمون المحادثة غير الموفقة في اللقاء الأول؟**

فلنستخدم الحوار عينه، ونغيّر في الحوار قليلاً، ولنتفحص كيف يدمر الأشخاص اللقاء الأول.

أنيس: تشرفت بمعرفتك. أنا سعيد لأننا سنتمكن من تناول الغداء معاً اليوم.

سعاد: شكراً. هذا مكان جميل.

أنيس: هل ارتدت هذا المكان من قبل؟

سعاد: أبداً، وأنت.

أنيس: بضع مرات. الطعام هنا لذيذ للغاية (لا تحاول أن تعد بشيء لا يمكنك تحقيقه).

ألا تحبين المطاعم التي تقدم "شرائح اللحم المقلية والمشوية؟

(لا تحاول أن تحزر ماذا يحب الآخر، اسأله عما يفضل بدلاً)؟

سعاد: لا ليس حقاً. أنا أهوى الطعام البحري.

أنيس: أنا لا آكل الطعام البحري بتاتاً.

سعاد: هذا غريب بعض الشيء.

أنيس: هل رأيت فيلم "Lord of the Rings".

سعاد: نعم.

أنيس: إنه فيلم رائع وهو أكثر الأفلام إثارة وخرافة التي رأيتها في حياتي.

سعاد: لقد كان مليئاً بالأحداث الدامية (وكأنها توحي له هنا، بأن ينتقلا بالحديث إلى مكان آخر).

أنيس: نعم، معك حق، في هذه النقطة، أنت على حق. لقد كان هناك حروب ومعارك عديدة فيه.

سعاد: أنا أحب فيلم "Body Guard".

أنيس: نعم، هذا فيلم جيد أيضاً (كان الأحرى به أن يسألها ما كان أفضل شيء أحبته).

سعاد: لقد كان رومانسياً للغاية.

هل تعتقد بأن هذين الشخصين منسجمين مع بعضهما؟ كلا، والسبب بأن أحداً منهما يستنبط الأمور المفضلة لدى الآخر. وبدلاً من ذلك فهما يعرضان جمل حول تجاربهما الخاصة بدون أن يعيا أو يهتما بما يفكر الواحد بالآخر. ليعيش كل واحد منهما في عالمه الخاص ولا يرغب أحداً منهما بأن يدخل في عالم الآخر.

إن هذه الاختلافات واضحة بينهما وهي تشكل عائقاً في بناء علاقة وئام. إن المحادثة بينهما لا تدعو إلى الراحة وهي لا تقود إلى أي مكان.

لقد أثبتت الدراسات بأن المرء لا يمكن أن يعجب بشخص غالباً ما يبدأ كلامه بكلمة "أنا" إن الأشخاص الذين لا يمكن مقاومتهم هم الذين يهتمون بالآخرين ويولدون لديهم شعوراً بأنهم ذات أهمية.

*** ما هي الأخطاء الشائعة التي يرتكبها الأشخاص لدى تواصلهم مع الآخرين؟**

هذه عينات يتبعها شرح:

الخطأ: أنا فعلاً أحب لعب كرة القدم، وأنا معجب كثيراً باللاعب "X".

الأفضل: "هل تحب الرياضة؟".

(انتظر حتى تحصل على الإجابة قبل أن تطوّر الحديث، فإذا حصدت جواباً سلبياً، فأنت وفّرت على نفسك أن تقع في فخ "الممل" في أول لقاء.

الخطأ: "أنا آتي إلى هنا دائماً".

الأفضل: "هل سبق وزرت هذا المكان من قبل؟".

(إن الجملة الأولى توحي للآخر بأنك تصطحب كل البنات/الشباب الذي تتعرف إليهم إلى هذا المكان، ما يعني أنه هو الآخر ليس مميزاً ولا تصنفه أنت بمعزل عن الآخرين).

الخطأ: لقد اشتريت لتوي سيارة عالية المواصفات وموتور "Turbo" بمعدل 79...

(متى كانت آخر مرة تعرّفت بها على سيدة تهتم حقاً بموتور السيارة وسرعته).

الخطأ: "لقد كان صديقي السابق يصطحبني إلى هذا المكان بصورة متكررة".

الأفضل: "نعم، لقد ارتدت إلى هذا المكان في السابق. أنا حقاً أحبه. شكراً لأنك اخترته".

(ليس هناك من رجل على الكرة الأرضية يحب أو يهتم بصديقك القديم أو زوجك السابق).

الخطأ: إن جسدك رائع!

الأفضل: يعجبني شعرك كثيراً.

الخطأ: أنا أحب الفنان "X".

الأفضل: من هو مطربك المفضل؟

(اسأل عن فنانه المفضل، وما الذي يحبه في هذا الفنان، وتشارك معه في اهتماماتك).

إن هذا النهج البسيط في تغيير طرق التواصل مع الآخرين يبدو فعالاً جداً لأنه يخوّلنا التركيز على الشخص الآخر أولاً ومن ثم على اهتماماتنا. إن المحور الأساسي في هذا النهج يحفزنا على معرفة اهتمامات وهوايات المرشح الذي تقابله لأول مرة.

• هل أستطيع أن أخبرهم أي شيء عني؟

كما ذكرت سابقاً، يمكنك أن تخبرهم عن هواياتك الخاصة وبعضاً من اهتماماتك حتى لا تغدو غامضاً مما يدفعهم إلى فقدان حماسهم لك وإعجابهم بك. ولكن أفضل سياسة يمكن أن تتبعها بأن تجعل الآخرين محط اهتمامك وتعيرهم انتباهاً، وعندما تسأل عن هواياتك، وما تحب أو تكره، فعليك أن لا تتملق، بل أن تبقى صادقاً.

في الحقيقة، كلما شاركت في الحديث مع استخدام كلمة "أنا" أقل و"أنت" أكثر كلما زادت قدرتك على المشاركة وكسب إعجاب الآخرين ومحبتهم.

إذا تطرقت إلى مواضيع تخصك، فحاول أن تظهر النواحي الإيجابية. فمثلاً، إذا طرح عليك سؤالاً، إن كنت تحب وظيفتك، وأنت على الأرجح، لا تحبها، فقد لا يمكنك الكذب، بل قد تستطيع المراوغة بعض الشيء، قليلاً من التفاؤل قد يساعدك لتمضي قدماً في اتصالك مع الآخر.

هذه عينات عن الأسئلة التي يطرحها الشريك المرشح في اللقاء الأول، مع نموذجين من الأجوبة.

1. هل تحب الأطفال؟

جواب ضعيف: الأطفال يدفعونني إلى الجنون.

الأفضل: أليس كل واحد فينا طفل في داخله؟

"هل تحب وظيفتك؟".

ضعيف: كلا، فأنا لا أطيق ذرعاً كي أستقيل (إشارة لعدم الاستقرار).

الأفضل: أنت تعلم، لقد مضى على وجودي في ذلك العمل ثلاث سنوات. لقد تعلمت الكثير عن هيكلية الشركات. قد أتابع عملي لثلاث سنوات أخرى، أو ربما قد أجد عملاً أكثر إثارة. ماذا عنك؟

• هل تحب المصارعة؟

ضعيف: إنها طريقة غبية في التسلية، إنها رياضة مثيرة للاشمئزاز (قد تشكل هذه الإجابة إهانة لها، أو له).

الأفضل: لم أذهب قط لمشاهدة مباراة في المصارعة، ماذا عنك؟

• ما رأيك في قرار الشركة أن تقيل 25 موظفاً.

ضعيف: أعتقد بأنه تمّ طردهم، لأن الشركة لم تعد قادرة على إنتاج كاف يمكنها من دفع أجورهم.

الأفضل: أنا آمل بأن يجد الأشخاص شيئاً مميزاً في حياتهم ينير دربهم ويزيد من حماستهم في حياتهم.

إنه لمن المؤسف حقاً أن يفقد الأشخاص وظائفهم بيد أنني أؤمن بأن بعض الأمور المؤلمة أحياناً تتحوّل إلى أفضل الأشياء التي قد تحدث للمرء، فيجد بديلاً أفضل.

في كل وضع أو حالة من هذه الحالات، كان لديك الفرصة لتبوح تحديداً بما يجول في تفكيرك. لسوء الحظ وفي كل حالة مذكورة كانت إجابتك تلك سبباً وجيهاً يمنعك من استقطابه.

إن أفضل الإجابات تلك التي تحمل على التفاؤل، والاحترام وتسمح للآخر بالإفصاح عن أفكاره ومواقفه تدريجياً. لذلك يجب أن تدرك بأن الإجابات الإيجابية والمتفائلة التي تسمح لنا بالإفصاح عما يجول في أعماق ذاتنا تدريجياً، وليس فورياً، هي أكثر نضوجاً وذكاءً، وخصوصاً لدى مناقشتك عملك أو وظيفتك، فلا أحد يرغب بأن يسمع بأن شخصاً (وخصوصاً الرجل) يكره وظيفته.

فهي إذا ما عبّرت، فإنها تعبّر عن عدم استقرار. وهذا الشعور هو أسوأ ما يمكن أن تقدمه للمرأة. فهي غالباً ما تبحث عن الاستقرار في حياتها والطمأنينة في علاقاتها مع كلا الجنسين، الرجل والمرأة.

• إذن أنا سأكذب، لأنني لا أحب وظيفتي مطلقاً.

يجـب أن لا تكذب بالإفصاح عن مشاعرك أبداً، كما ذكرت سابقاً. ولكن تذكّـر بـأن هذا وقت جيد للتكلم عن الأمور الإيجابية، لذا حاول أن تجد فسحة إيجابية في ذاتك وسلّط الضوء عليها.

هـناك خطـوات لا تعد ولا تحصى تمكنك من إنتاج معطيات هامة في لغة الجـسد والتي تجعلك قادراً على النجاح في اللقاء الأول والثاني، بكلام آخر، هناك طـرق كثيرة تسهل لك إعطاء انطباع إيجابـي أول وثاني وثالث. وحذار أن تحط من قدر هذه اللقاءات.

• هل بالإمكان الإفصاح عن بعض الهفوات التي نقوم بها لدى محاولة بدء الحوار أو خلال الحوار مع الآخر في اللقاء الأول؟

إليك 10 أمور يجب تجنبها حتى لا تصبح مدعاة للسخرية.

تجنب:

1. أن تكون مملاً، فتعيد نفسك وتكرر بعض الأشياء.
2. أن تتكلم مطولاً، فلا تفسح مجالاً للآخرين بالتكلم.
3. أن تتكلم ببطء شديد، فيظنك الآخرون غبياً وليس لديك قدرة على التركيز.
4. أن تتكلم بطريقة مضلّلة، فلا يفهم الآخرون ما تقول.
5. أن تبالغ عندما تسرد قصة ما، فيظن الأشخاص أنك تشوه الحقائق وتحرّفها.
6. أن تتجاهل التعليقات التي تسمعها من الآخرين، فيظنون أنك لا تعيرهم أي أهمية.
7. أن تـتجاوب مـع رواية الآخرين بسرد رواياتك أنت الأخر بسرعة. فتشكل عائقاً في عملية التواصل.
8. أن تحـاول أن تضع ثقوباً في قصص الآخرين المميزة فيراك الآخرون كشخص كريه وغيور.
9. أن تتـبجح كثيراً لدى التكلم عن ذاتك، فتظهر للآخرين بأنك غير واثق من نفسك ومغرور.

10. لا تخـــبر الآخرين القصص باهتمام وتفاني، فيظنك الآخرون مهملاً، وغير أهل للوثوق بك.

قبل أن تبدأ بسرد الأخبار، عليك أن تفكر:

1. ما هو الهدف أو النيّة خلف هذه الأخبار؟
2. لماذا تريد أن تخبر هذه الأمور؟
3. هل ستجرح أو تضايق أحد المتواجدين من هذه الأخبار؟

• غالباً ما أصاب بالإحباط والقلق عندما أذهب إلى حفل ما أو أي مناسبة اجتماعية، لا سيما عندما أركز تفكيري على تقبّل الآخرين أو عدم تقبّلهم لي. بينما أرى أشخاصاً يتحلون بشجاعة فائقة وكاريزما، وقلّما يهمهمّ رأي الآخرين بهم. ما الذي يحصل هنا؟

عـــند وصولك إلى حفلة ما في بيت أحدهم وتفتح الباب، تجد العيون مسمرة علـــيك، وبينما أنت تنظر إلى الأشخاص، يبادلونك هم الاتصال بالعين وتبدأ أنت تـــسترسل في تخاليك وتطلق العنان لمخيلتك فتروح تفكر، "ماذا عساهم يفكرون بـــي؟"، "هـــل يعـــتقدون أنـــني غريب الأطوار"، "ماذا عن ملابسي، ألا تليق بالمناســـبة؟"، "هـــل هـــذا الـــشخص يسخر من مظهري؟" وإلى ما هنالك من التـساؤلات.

غالباً ما يطرح عليّ الأشخاص أسئلة تتمحور حول إمكانية تخلصهم وتغلبهم على هذه الأنواع من الأفكار حيث يسترسلون في التخمينات وقراءة قد لا تكون دقيقة لأفكار الآخرين.

وهـــذه القراءة، على وجه الخصوص تسبب لهم بقلق اجتماعي وينجم عنها فشل في التواصل مع الآخرين.

لا شك بأننا بمجملنا قد اختبرنا هذه المشاعر المقلقة حيث كانت مخيلتنا تنسج لنا الأفكار المشوّشة وتبني حواجز بوجه إقامة علاقات بناءة، أو على الأقل، محاولة تـــبادل إيجابـــي بيننا وبين الآخر. ومن هنا ضرورة العمل على تخطي هذه الأفكار

السلبية والعمل على تطوير المعتقدات الشخصية حتى يتمكن المرء من تشمير قدراته الاجتماعي وخلق علاقات اجتماعية أفضل التي بدورها تساعده على حياة أرقى.

وإليك بعض الأسرار التي ستحوّلك إلى شخص واثق، سعيد وقوي.

- التعايش والتأقلم مع وحشية (قساوة) أفكار الآخرين:

أولاً: أودك أن تطرح على ذاتك سؤالاً لماذا تهتم وتقلق مما يفكر بك الآخرون؟

وحاول أن تأخذ قسطاً من الوقت بينما تستكشف عوامل القلق لديك. يمكنك أن تتابع القراءة حالما تنتهي من التفكير بعمق في هذه المسألة.

بينما أنت تغوص في عمق هذه الأفكار والمشاعر المقلقة تتمحور حول نظرة الأشخاص لك، تجد أن المشكلة الحقيقية تنجم عن تقبل الناس لك أو عدم تقبلهم. كما أن مخاوفك ترتكز على أساس قراءة أفكار الآخرين والتي تؤول في معظم الأحيان إلى تعديل في السلوك حتى تحظى بقبول الآخرين لك، فأنت بلا شك كمعظم الأشخاص، تكوّن شخصيتك وفق ما يقوله عنك الآخرون سواء كانوا على حق أم لا، فإذا ألهمك أحداً بأنك فاشل، فأنت تنزع إلى تصديقه وتتوقف عن السعي والمحاولة للنجاح.

لا شك بأن القبول الاجتماعي يشكل أهمية لنا لو كان. مثلاً، أجدادنا قد وجهوا بالرفض من مجتمعهم، أو استقصوا من قبائلهم، لكانوا على الأرجح عرضة للموت، بما أن الحياة المنفردة كانت شبه مستحيلة. فقد كان هناك ضرورة اجتماعية واستراتيجية تحثهم على تعزيز تواصلهم مع الآخرين من أجل البقاء وما تزال هذه الضرورة قائمة في مجتمعاتنا اليوم، ولكن مع تغييرات عديدة، فلقد تطوّرت أساليب التفكير والسلوك. إن كل منا كائن اجتماعي ومن هذا المنطلق يجب أن نطوّر علاقاتنا الشخصية والاجتماعية كي نحقق نجاح في المجتمع، ولكن هناك سؤال يطرح نفسه عند هذه النقطة، عندما تركز تفكيرك على رؤية ونظرة الأشخاص إليك، وينتابك القلق مما يظنون بك، هل يساعدك ذلك على تطوير ذاتك، حواراتك وحياتك؟

وإذا ما فكرت بما يفكر به الآخرون، فإنك بلا شك ستلحظ بأن مخاطر عديدة ستنجم عن عملية "التفكير" هذه، وهي على الأرجح تعيق مهاراتك

الاجتماعية وتفقدك القدرة على قبول ذاتك كعضو فعال، والأخطر من ذلك كله بأنك تصبح عرضة للهروب من ذاتك وبالتالي تغدو عاجزاً عن الاعتناق بقدراتك الذاتية. عندما تحاول أن تكتشف "أحكام" الآخرين عليك، فإن إدراكك هذا يعمي بصيرة شخصيتك المغنطيسية والطبيعية نظراً للكبح والكبت اللذين تتعرض لهما.

*** ما هي المواقف التي نشعر بها بقلقٍ شديد من تكوين صورتنا لدى الآخرين ومن مدى تقبلهم لنا؟**

هناك عدة مواقف يعلو مستوى القلق والاهتمام بما يفكر الآخر بنا؟

- أولاً: في مقابلة (من أي نوع) فأنت تلتزم الصمت، وتكبح أفكارك خوفاً من قول أشياء خاطئة، وإذا ما تفحصنا عامل الخوف هذا، فإننا نجده منطقياً من زاوية محاولة الحفاظ على البقاء "حياً فقد تنبذ من عملك وتتسبب في فقدان وظيفتك، مالك أو نمط الحياة. بيد أن الحقيقة أن كبح أو كبت أفكار تراودك خوفاً من الرفض لن تصل إلى هذا المستوى إلا إذا وصلت إلى حد قولك أشياء غريبة لم تمت إلى المنطق بصلة مثلاً "دعنا نسرق أموال الفقراء" وقد يضحك من هذه الفكرة زملائك في العمل. لذا، يجب أن تتخطى هذا الخوف وتطلق العنان ولو قليلاً إلى أفكارك كي تظهر إلى العلن.
- ثانياً: لدى التكلم مع الشريك، فأنت تشعر بأنك بحاجة لقول شيئاً، ولكنك تفتقر إلى الجرأة وتخشى أن يقوم بردة فعل نتيجة كلامك وتسبب بالانفصال أو تحث مشاعر الكره، وإذا ما نظرنا إلى هذه الحالة من زاوية محاولة "الحفاظ على البقاء" فقد نجدها منطقية، فقد تكون هذه الأفكار السبب المباشر بانفصالك عنه، بيد أننا إذا أعطينا فرصة لتواصل حقيقي معه، وما من سبيل إلى ذلك سوى من خلال التعبير الصادق والواضح عن أفكارنا وخصوصاً إذا تمرسنا جيداً على مهارات الاتصال هذه والقدرة على السيطرة على ردات الفعل الناجمة عن الكلمات التي نسمعها. والجدير بالذكر أن العلاقات تغدو أقوى وأبلغ وتتعزز قدرتها على البقاء.

- ثالثاً: أنت تتجنب القيام بأعمال سخيفة في منظار المجتمع لأنك تخشى من أن ينعتك الآخرون "بغريب الأطوار" فمثلاً إذا خطرت ببالك فكرة مضحكة أو طرأ على تفكيرك ذكرى قديمة مضحكة، فإنك تتجنب الضحك خوفاً من نعتك بالأبله ونبذك من المجتمع. لكن هل خطر ببالك بأن الأشخاص سيقبلون بك ولن ينبذونك؟

• هل هناك اقتراحات لتخطي هذا الخوف؟

نعم، أضف إلى ما ذكرت، فإننا يجب أن لا نكبح أفكارنا ونبقي مشاعرنا دفينة ونرتدي أقنعة مزيفة. ويجب أن يكون لدينا القدرة على قبول ذاتنا حتى يقبلنا الآخرون ويحبوننا، آنذاك يتبدد الخوف الذي غالباً ما يمنعنا من تحقيق التواصل الحقيقي مع من نحب.

كما أننا عندما نجرؤ على فعل أشياء لا يقوى الآخرون على القيام بها، فقد يقولون إليك أشياء ليحطوا من عزيمتك ولكنهم في أعماق ذاتهم يقدّرون روح الجرأة لديك والإصرار. هناك أشياء عديدة لم تكن لتحيا لولا الإصرار والجرأة لدى الأشخاص الذين أنجزوها، بإمكانك أن تكون دائماً واحداً منهم، أو على الأقل تحذو حذوهم، فتشكل "الخطوة الأولى" في برنامج التغيير والتطوير عبر التعبير، لا الكبح عن أفكارك وتخطي الخوف والقلق مما يفكر بك الآخرون.

• كيف عساي أن أمنع نفسي من قراءة أفكار الآخرين التي تصيبني بالهلع والخوف من أن لا يقبلون بي ويحبونني؟

غالباً ما نشعر بانزعاج عندما نقوم بأعمال مكبوحة، فعندما تحاول كبح فكرة "قراءة أفكار الآخرين" خلال محادثتك معهم، فأنت تضع نفسك في موقف مزعج وبالتالي ترغب بالهروب وهناك حقيقة غدت من البديهيات في علم النفس، بأننا كلما تخطينا ذاتنا وشعورنا وغذينا القدرة على النمو الذاتي، كلما واجهنا تحديات وصعوبات كثيرة لا تخلو من الشعور بالانزعاج وإن هذه الحقيقة هي مؤكدة كتأكيد بأن الماء ينمّي النبات. إن ميكانيزما الحفاظ

علــى قراءة أفكار الآخرين الممنوح لنا كبشر حتى نتمكن من التأقلم جيداً مع الأشخاص هو وسيلة قوية وبليغة إذا ما تمرسنا وتمكنا من استخدامها في السبل الصحيحة.

الهدية الفطرية لقراءة الأفكار

إن مقدرتنا الطبيعية كبشر في تخمين واستنتاج حالة ومشاعر الآخرين يشار إليها من قبل علماء النفس "نظرية العقل". وهذه المقدرة نطوّرها في سن مبكر في حياتــنا، ويدعــي الباحثون بأن نظرية العقل تتطوّر لدينا في عمر السنتين، حيــنما يــصبح الطفــل قادراً على معرفة رغبات، نوايا وأفكاراً أخرى لدى الأشــخاص. مثلاً، إذا رأت طفلة صغيرة طفلاً يبكي، فإنها تستطيع أن تستنتج تقــريباً حالته النفسية الكئيبة، ولذا قد تقوم هي كردة فعلٍ بشد "كم" قميص الأم ودفعها باتجاه ذلك الطفل كي تخفف عنه، طبعاً قبل ذلك العمر، فلن يكون بوســعنا رؤية هذه الاستجابات لدى الأطفال، لأنهم لا يملكون أدنى فكرة عن مهارات قراءة الأفكار.

ولا شك أننا لو كنا كهؤلاء الأطفال الذين تنقصهم القدرة على قراءة أفكار الآخرين، سواء عاطفياً أو اجتماعياً، لكنا عرضة لمشاكل جمّة.

إننا ومن خلال "نظرية العقل"، نتمكن من قراءة شبه مؤكدة لأفكار الآخرين حالمــا نغــوص في عمق تفكيرهم. فتكوّن لدينا القدرة بأن ذلك الصبــي الذي يرســب بامــتحان في المدرسة، إنما يعتقد بأعماقه بأنه فاشل وغبــي. عندما يأتي الشريك إلى البيت وعلى ثغره ابتسامة عريضة، تقودك صورته هذه إلى الاعتقاد بأنه قــد عــاش يوماً ناجحاً في العمل، أما تفكيرك بصديقك الذي انفصل عن حبيبته فــيقودك إلى الاعتقاد بأنه يواجه أوقاتاً عصيبة ويشعر بالرغبة في البقاء وحيداً. إن تخميــناتك هــذه واستنتاجاتك لما يجول في داخل الآخرين والحالات النفسية التي يعيــشونها تخوّلك أن تغير سلوكك حتى تتمكن من أن تتكيف مع الأشخاص على نحو أفضل. وبطبيعة الحال، فأنت قادر على تحسين هذه المهارة الطبيعية حتى تنمّي وتخلق علاقات حميمة قوية وثابتة مع محيطك.

• ما هي السبل الكفيلة لذلك؟

هناك عدة حيل سيكولوجية تمكنك من قراءة أفكار الآخرين:

مثلاً: ماذا لو كان الأحرى بك أن تستخدم "نظرية العقل" لتستنتج أن صديقك الذي انفصل عن حبيبته وبحاجة للبقاء وحيداً، كان يفضل أن تكون بجانبه لتواسيه وتقف إلى جانبه. ما الذي سيحصل له فعلياً نتيجة بقائه لوحده؟ سيشعر بأنه وحيداً، بائساً ومنبوذاً. في الحقيقة، إن القراءة غير الصحيحة لأفكار الآخرين تبدل الوقائع على هواها. وبالتالي تحدث وتساعد في تحطيم العلاقات الإنسانية.

مثلاً: قل لشخص بأن حالته الفكرية المدمرة خلف قيامه بعمل ما سببها الغيرة أو ما شابه "أنت تغار لأنك تعتقد..." فذلك سيودي في الحال إلى سوء تفاهم ومشاكل.

هذا تحديداً ما أقصد به "التشخيص والتحليل" فكلما لجأنا إلى التشخيص الخاطئ، كلما أفسحنا المجال أمام العقل لإصدار أحكام خاطئة وجارحة. والخطأ الفادح الذي نرتكبه هنا، هو بحكمنا على نوايا الآخرين من خلف أفعالهم دون التفحص عن كثب النوايا الحقيقية ما يسبب في خلافات مع الآخرين وبالتالي يؤثر على صورتنا وقوتنا في المجتمع ولا سيما أننا نستمد قوتنا من الصورة التي نبثها في المجتمع.

لسوء الحظ، فإننا غالباً ما نرتكب هذا الخطأ عينه لدى محاولتنا قراءة ما يجول في أعماق أفكار الآخر، دون أن نتفحص المعطيات الحقيقية ونعرض صورتنا للخطر إثر الأحكام المحدودة. مثلاً: قد ترى شخصاً يضحك على مسافة منك، بينما يقوم بالاتصال بالعين معك فقط، لأنه تذكر أو سمع دعابة ما. بينما نحاول نحن أن نطلق العنان لمخيلتنا ونبدأ بنسج صور بأن الآخرين يسخرون منا أو ينتقدوننا وعوضاً عن الاستفادة من هذه المقدرة الفطرية، فإننا نجعل منها أداة أو سلاحاً مدمراً نستخدمه في تدمير علاقاتنا.

إن قدرتنا على قراءة أفكار الآخر قد قدمت لنا حتى نتمكن من التكيف مع بيئتنا. وعندما نرى شخصاً يحدّق بنا بكيفية عدائية، فإنه يحدث (يفجّر) فينا خوفاً بأنه في وارد إيذائنا أو أنه يضمر شراً لنا.

إن هـــذا التخمين يؤول إلى قدرة لمعايشة وتحدي هذا التهديد. بيد، أنك حـــين تـــبالغ في اســـتخدام هذه المقدرة، تبدأ فعلاً بالقلق من نظرة الآخرين، خـــصوصاً إذا فقـــد الدليل الحسي (كالإشارات غير الشفهية) وما تستخدمه كـــسلاحاً لتسهيل عملية التواصل يشهر بوجهك ويشوب العلاقة الاضطراب وربما ينتهي عهدها.

استخدام القوة الممنوحة لك لتحسين العلاقات مع الأشخاص

دعـــنا نلقـــي نظرة على النتيجة المتناقضة في هذا المثل المتعلق بفكرة القبول الاجتماعـــي والتـــصرّف وفق توقعات الشخص. وليكن هذا المثل عبرة نتعلم من خلاله لتنمو وننضج في علاقاتنا.

صـــادف أن شـــاباً ذهـــب لمقابلة أهل حبيبته لأول مرة. لقد كان قلقاً ومهمـــوماً خوفاً من أن لا ينال رضى أهل الحبيبة ويكون عند حسن ظنهم، مما يدفـــع بأهلـــها إلى رفضه وبالتالي حرمانه من حبه لها إثر عدم تشجيعهم على متابعة العلاقة.

إن جـــل قلقه أن يرفضه أهلها لأنه ليس السيد المناسب لها مما ينتج عن فسخ العلاقة.

في الطبيعة البشرية عدة سبل للدفاع عن ذاتها، وتتجلى هذه السبل في الطرق الـــتي يحـــاول الإنسان أن يحمي نفسه وصورته من خلالها، ومن المعروف أن هذا الشخص عليه أن يختار أحد الخيارين المتناقضين كلياً:

1. هو بحاجة لأن يكسب ثقتهم وإعجابهم.
2. هو ليس بحاجة لكسب ثقتهم وإعجابهم.

فلـــنقل إنه اختار الخيار الأول، ففي هذه الحالة يتوجب على الشاب أن يعمل بجـــد في سبيل كسب ثقة وإعجاب الأهل. هو يبالغ باستمرار في تحليل المواقف، يفرط في التفكير والقلق ويصبح عقله يتأرجح بين القبول والرفض، وما سيفكر به الأهـــل. ويقع في فخ محاولة قراءة أفكارهم مِمّ يحدث ألماً عميقاً في قلبه وفشلاً في بث صورة إيجابية.

عندما يبدأ الشاب المحاولة بجهد لمعرفة ما يتوقعه الأهل منه، فهو يختبر مشاعر القلق والضغط والتي بدورها تحد من قدرته على التعامل بشفافية وصدق مع الأهل وبالتالي تؤثر سلباً على صورته وعلى منح انطباع إيجابي أول وهو في تصميمه على متابعة التحليل والاستنتاج يشعر بأنه ضعيف ويبدأ بالتصرف بطريقة غريبة، ويترجم موقفه هذا بإطلاق إيماءات التململ، القلق ويصبح غريباً عن ذاته.

• لماذا أضحى في هذا الموقف؟ غالباً ما نمثل ونطلق إيماءات إيجابية، ونتملق في بعض التصرفات لكسب ثقة الآخر وإعطاء انطباع إيجابي ناجح. أليس كذلك؟

نعم، هذا صحيح، وغالباً ما يتملق المرء لكسب رضى الأشخاص، ولكنه سرعان ما ينكشف أمره عبر "إشاراته اللاكلامية" مما يؤول إلى عدم تقبل الآخر له. وإذا ما أردنا أن نتفحص الأسباب الرئيسة التي أدت إلى فشل هذا الشاب في الحالة الأولى، فإننا نؤكد بأنها نتيجة محاولته استخدام قراءة الأفكار بالطريقة الخاطئة وفي المرتبة الأولى لعدم ثقته بنفسه. فقد حطم بنفسه فرصه لكسب ثقة الأهل، لأنه كان يحتاج أن يرى في عيون الناس الأخرى، وقد عوّل عليهم لإثبات هويته أو التعريف عنه، وهذا لسوء حظه ما سبب في رفضه، فهو يفتقر فعلاً إلى الثقة بالنفس، وتنقصه القدرة على قبول ذاته. وعندما تظهر حاجتك للقبول، فإن الأشخاص يشعرون بحاجتك وبافتقارك إلى الثقة بالنفس والقلق المتسرّب إلى نفسك وينتهي بك الأمر إلى الرفض والتقيد داخل سجن مخاوفك. والجدير بالذكر أنك كلما انتابك شعوراً بالضعف، كلما نجم عنه رفضاً والذي سيثنيك عن عزيمتك في المتابعة والهروب إلى داخل ذلك السجن الذي يرسخ لديك فكرة الفشل والقنوط.

وهكذا فإن هذه الدورة تتابع بينما تصاب أنت "بعقدة الأدنى شأناً وقيمة".

ويوماً بعد يوم تنعزل عن العالم الخارجي. إن الشخص الذي يعاني من ضعف على مستوى الثقة بالنفس، وينظر إلى نفسه كشخص لا قيمة له وهو لا يشكل

جـزءاً هامـاً في حـياة مجتمعه سواء في عمله أو في منـزله، والذي يقع في فئة الأشـخاص الذين ينتابهم القلق في مسيرة حياتهم خوفاً من أفكار وآراء الآخرين، وهـم يحـتاجون أن يقـبلهم الآخرين حتى يتمكنوا من الاستمرار، فتغدو حياتهم ومـصيرهم بين أيدي الآخرين، فهم يستحوزون على ثقتهم بنفسهم من المصادر الخارجية، ولا يسعون أبداً إلى بناء ثقة بالنفس حقيقية والتي لا يمكنها أن تنبثق إلاّ من داخلهم. هم بحاجة دائماً إلى المديح وإشارات أخرى تعرّف عنهم كأشخاص. في الحقيقة، عندما تستمد قوتك الذاتية من كفاءة، جدارة ومسؤولية ذاتية، عوضاً عن القبول والمصادر الخارجية، فأنت تنطلق نحو نمو حقيقي حيث تحرر ذاتك القوية من سجن الخوف والقلق.

أما في الحالة الثانية، فإن الشاب ليس بحاجة للقبول من أهل حبيبته، فإذا كان هـناك شيئاً مرحاً يدعو إلى الضحك، فإنه يضحك، وإذا ما أراد شيئاً، فإنه يطلبه، وإذا مـا أحـب شيئاً. فإنه يفصح عن هذا الحب! هذه السلوكيات والتصرّفات تختلف اختلافاً جذرياً عن تصرفات الشاب في الحالة الأولى.

• أنا أعتقد بأنه لا يمكنه أن يتجاهل قبول الأهل به ورأيهم، وإلاّ فإنه سيفشل!

قـد تعـتقد ذلك، وهذا النمط من التفكير الذي يتمحور حول قراءة أفكار الآخرين للحكم عليك: أنت تعتقد بأن قراءة أفكار الآخرين ستسهل عليك المقدرة علـى التكيف، ولكن في الحقيقة، أنت على خطأ، فعندما تعوّل على ذلك، فإنك تفـسح المجـال لـدمار العلاقـات وليس لبنائها. إن نجحك في بناء ثقة بنفسك واحترامك لذاتك قد يتحطم نتيجة عملية التكيف هذه.

• هل هذا يعني أنني لست بحاجة لبناء علاقات جيدة تمكنني من الاستمرار في العطاء؟

علـى الإطلاق، إذا كنت لست بحاجة للقبول من الأشخاص، فأنت ما زلت تـرغب بـأن تكون محبوباً ومحط إعجاب، وقد تغيّر قليلاً في مسار حياتك حتى

نـــتمكن مـــن تدمير علاقاتك مع الآخرين! إن عدم الحاجة "للقبول" من الآخرين، يخـــتلف إلى حدٍّ كبير بين التصرفات الطائشة والتي تنجم عن شخص غير واثق من نفـــسه. وأن لا تـــتطلب القبول من الآخرين، لا يعني بأن تتصرف على سجيتك، دون أن تحسب حساباً للآخرين، فتذهب، مثلاً، إلى المتجر المحلي وتقوم بتصرفات غـــريبة كأن تركض مثلاً في داخله وتصرخ وإلى ما هنالك. فأنت لا شك إذا ما اقتـــرفت هـــذه الأخطاء، فإن الأشخاص سينبذونك من المجتمع في الحال، أو ربما ستجد نفسك في مصح للأمراض العصبية.

إن كـــل إنسان فينا فريد في خبراته، وهناك فرادة شخصية تحتم علينا أن نحترمها لدى الآخرين، ولا يجب أن أطبق عليهم ما ينطبق علي، فأقرأ أفكارهم بواسطة أفكاري. إن التغلب على الخوف والقلق إثر عادة قراءة الأفكار يمسي الخطـــوة الأولى لعـــدم المبالاة والخوف مما يظنه أو يخمنه الناس فينا. من جميل الأمور، أن أهداف عادة قراءة الأفكار تتجلى بالمحاولة لاستنتاج واستنباط أفكار الآخـــرين حـــتى نتمكن من فهمهم أكثر ومشاركتهم مشاعرهم وبناء تواصل حقيقـــي معهم، لذا، فإن الخطوة الثانية التي تتبع في اتباعك لمنهج عدم المبالاة لما يخمنه الناس بك تتجلى بتبديل السلوك السلبـــي والمتوتر بسلوك ومشاعر أكثر فعالية وتمكنك أو تساعدك على تمكين قدراتك وفرض سلطتك على الآخرين. إن مهاراتك في فن التواصل وقدرتك على التكييف وفق الشروط المناسبة تدفع الأشـــخاص إلى حـــبك. والتحدي الكبير أمامك يحتم عليك بأن لا تضع أقنعة وتلجأ إلى شحذ المديح من الآخرين كي تثبت نفسك مهما كان عذاب القلق شـــديداً، وحالما لا يتطلب الشاب المديح من أهل حبيبته كي يغذي صورته أمامهم، فإنـــه آنـــذاك في الحقيقة قد قطع شوطاً كبيراً، على عكس ما ظننت أنت، وهو بدون شك قد ربح نصف المعركة.

أمـــا النـــصف الآخر فيتجلى بقدرته على خوض معركة التكييف معهم وفق المعـــايير المناسبة لدى الطرفين. فهو يجب أن يكون "ولا يتملق" مهذباً، على خلق، ودوداً، مـــرح وقـــد يفعـــل أموراً أخرى تتطلب موافقة الأهل، ولكن ليس فكرة "القبول" ولا شك بأن هناك اختلافاً كبيراً بينهما.

• ما الفرق؟

البحث عن القبول هو بمثابة النجاح في امتحان حتى تحصد لنفسك الإذن لتكون "من أنت". القبول يحتم عليك أن تكون "جيد كفاية" حتى تتماشى مع مقاييس ومعايير الشخص الآخر. من جهة أخرى، فإن الموافقة على أهدافنا هي بمثابة بناء جسر إيجابي بينك وبين الآخر، فهو يوافق على شيء قد تمّ عرضه عليه عندما تبحث عن الموافقة، فأنت تملك حساً قوياً وشخصية حاضرة تقدمها للآخرين، وسواء وافقوا بطلبك أم لم لا، فهذا شأن يخصهم. ولنسلم جدلاً بأنهم لم يوافقوا عليك، فذلك لن يشكل عائقاً لك وذلك لن ينهي الشخص الذي أنت عليه، لأنك قوي وأنت تستمد قوتك من كامن ذاتك وأعماق نفسك، من كنز داخلي، وليس من مدبح خارجي. ويجب أن تبقي هذه الأفكار قائمة في ذاكرتك، وتابع مسيرتك في النمو الذاتي على صعيد يومي.

• عندما أبدأ في علاقة عاطفية، أشعر بأنني أسيرها، وأحاول جاهداً أن أقوم بأشياء قد لا أرغب عادة بالقيام بها، والمثير أنني لا أتملق أو أتضايق في بادئ الأمر، ولكن بعد فترة وجيزة أشعر بأنني فقدت القدرة على فعلها بالرغم أنني ما زلت أكن مشاعر الإعجاب والحب للطرف الآخر، فما هو التفسير الصحيح؟

عندما تبدأ علاقة جديدة، وهذا حال معظم العلاقات، فإنك ترغب بالظهور بمظهر الواثق والقوي، فأنت تحظى على موافقتهم من خلال فعل الأشياء التي يحبونها ويفضلونها... وتقيم حوارات مميزة معهم، تظهر احتراماً ومحبة لهم، تغدق بالهدايا، تتصل هاتفياً مراراً أو ترسل رسائل على"الجوال". وأمور أخرى لا بد وأنك تعرفها حتى تنال ثقتهم ومحبتهم، وحين تشعر بأنك حققت هذه الغاية، فأنت وبطريقة غير متعمدة تعاود نشاطاتك السابقة وقد ترغب ببعض المسافة. في الحقيقة، يمكنك أن تغيّر حالات معينة، تطوّر ذاتك وتنميها كي يحبك الآخرون، ولكن يجب أن لا تسعى أو تنتظر تأييد الغير لك وقبولهم بك. اسعَ نحو التوافق،

ولكــن لا تخاف وتقلق وتختبئ خلف ستار ليقيك شر رفض الآخرين لك لا تبدّل واقعك كي يقبلك الآخرين، بل افعل ذلك لأنك تشعر برغبة التغيير. إن الشخص الواثــق من نفسه يعي حقيقة رؤيته لذاته ويعمل بجد على تصحيح ما أمكن فيها، لــيس من أجل قبول الآخرين له، بل لأجل نمو حقيقي يخوّله أن يكون إنساناً قوياً يثق بنفسه وينعم بالطمأنينة الذاتية حيث منبع السعادة الحقيقية. إنه الشخص الذي يستمد الطاقة من أعماق ذاته، وليس من منظار الآخرين.

* هل هذا يعني أن لا أهتم برأي الآخرين؟

علــى العكس، وقد شرحت الفرق سابقاً. إن الأشخاص الأقوياء لا يسعون خلف القبول من الآخرين ولكنهم يهتمون بالأشخاص من حولهم وبآرائهم، دون أن يحدوا من ذاقم أو يكبحوها.

حالمــا تــتمكن من معرفة الفرق بين الموافقة والقبول، وكيف تبني أسساً لعلاقــة توافــق، آنــذاك يبقى لديك الحاجة لأن تحرر ذاتك من قلقها وتطلق حــوارات تجذب الناس إليك. لقد صرّح الدكتور "ماكسويل مالتز" في كتابه (The New Psycho-Cybernetics) عــن الإدراك الذاتي وتحرير الذات القوية عــبر الحــوارات فأشار بأن السبب الذي يدفع الأشخاص بأن يشعروا بالقلق والخــوف في حالات اجتماعية معينة يعود ببساطة إلى الإدراك المكثف لإثبات الذات، والقلق والخوف من أن لا يؤدي دوره جيداً، والخشية التي تصيبه جراء قــوله أو قــيامه بأي شيء خاطئ... بيد أن لو استطاع هؤلاء الأشخاص أن يدعوا ذاقم الحقيقية تظهر، توقفوا عن المحاولة المكثفة، و لم يغوصوا في تحليل ما يفكــر به الآخرون، وبأي منظار سيرولهم، لتبدّد الخوف والقلق وتمكنوا عندها من التصرّف بإبداع، وبعفوية مما يعزز فعلاً ثقة الآخرين بهم.

إن تــأثير المفارقة في إطلاق العنان لذاتك في الحوارات، الذي شرحها دكتور مالتز، تتجلى عندما تتوقف عن المحاولة وتبدأ بأن تكون ذاتك الحقيقية. نحن نخاف أن نظهر ذاتنا الحقيقية في حواراتنا، ولكننا عندما نسقط القناع عن الذات الحقيقية في الحــوارات، فــإن الأشــخاص يشعرون بتواصل حقيقي غير مزيف ويحسون

منجذبين إلى مشاطرة أفكارهم مع شخص غير متخفي خلف جدار أو ستارة وغير متملق، وبالتالي يصبح محط إعجابهم دون عناء.

في الحالة الثانية التي ناقشناها سابقاً، شهدنا شاباً واثقاً بنفسه، وهذه الثقة انعكست إيجابياً على "الأهل"، لأنهم رأوا شعلة الثقة تسطع منه والنتيجة النهائية: موافقة الأهل عليه. عندما تتعالى عن الحاجة بأن تكون مقبولاً من الآخرين وتتوقف عن تفحص ذاتك من خلال منظارهم، فإن ثقتك بنفسك ستطفو إلى السطح أو تحلق في السماء، سيتوقف الشعور بالقلق، الاضطراب، والإحباط من عدم القبول بك. إن الشخص المدرك أنه ليس بحاجة للقبول من الآخرين سيطلق بكيفية غير متعمدة رسالة علنية تفيد بأنه واثق من نفسه ومدركاً السبيل إلى النجاح، تسكنه الطمأنينة، وسعيد بالإنسان الذي هو عليه.

من الغريب فعلاً، أننا كلما خبرنا شعوراً بالقلق والخوف لما يُفكر بنا الآخرون، وجعلنا هذا الهدف يسيطر على تفكيرنا كلما فشلنا في الامتحان، بينما، عندما يختفي هذا التوق العميق لأن يتقبلك ويحبك الآخرون، فإنهم سيحبونك ويتقبلونك. هذا ما يؤكده المعلّم Zen في تعاليمه حيث يؤكد بأن المرء حين يتغاضى ويتخلى عن هذا النمط من التفكير، فإنه سيحقق أهدافك.

تصرّف وكأن أحداً لا يفكر بك فسيحبك الناس أكثر. لا تدع مخيلتك تسترسل في نسج صور قد لا تمت إلى الواقع بصلة.

تأهب لتسير وفق هذه الخطوات واشهد بنفسك على نموك الذاتي والنتائج الباهرة، فإنك ستتحوّل إلى شخص غاية في الثقة بالنفس، وهذا الشعور الجديد بالثقة سيتألق في حواراتك حين تطلق ذاتك الحقيقة وتسقط أي نوع من أنواع الكبح والكبت.

إن عازف البيانو العظيم لا يفكر، خلال أدائه العزف، بالخطوات المفصلة الذي يجب أن يقوم بها، بل هو يسمح لذاته بأن تسحر وتؤنس وتتلذذ بهذه اللحظات التي تشع بها مقدراته عبر الموسيقى. عندما تكون في حوارات مع الآخرين، تجنب قراءة أفكار الآخرين والتخمين بما يفكروا بك فإن ذاتك الطبيعية والقوية ستشع، ولا يمكن للآخر أن لا يرى ضوءاً مشعاً!

حـاول أن تعيش اللحظة الحالية عوضاً عن تخمين أحداث مستقبلية. كن موجـوداً في اللحظـة "الآنية" واستحضر ذاتك إلى هذه اللحظة وتذكّر دائماً أن ردات فعـل الآخرين لا تهم، جل ما يهم الآن هو كيفية تجاوبك وتفاعلك الآن.

إن التنازع الذي يحدث داخل الشخص بين قبوله لذاته أو التردد في ذلك إنمـا يجعله عرضة للمشاكل وللطاقة السلبية التي تستنفد كل الطاقات الإيجابية، وكذلك فإن القلق من أن لا يتقبله الآخرون يدمر مقدرته على الانطلاق بقوة مع الآخرين وقد يزداد الصراع في داخله عندما يشعر بالكبت إثر محاولته قراءة أفكـار الآخـرين، وإذا ما انتقده الآخرون، فإن هذا الصراع يزداد، وتضيع طاقاتـه الإيجابيـة، ويسكنه شعور بعدم الأمان والخوف من الرفض وتهميش الآخرين له.

• غالباً ما أفقد سيطرتي على نفسي في عدة مواقف اجتماعية وأبدأ بتجريح الشريك وتصيبني موجات من الغضب، لا سيما عندما أخاف من مواجهته في أمر ما. كيف أتمكن من التخلص من ردات الفعل هذه؟

لا شـك بـأن مشاعر الغضب والقلق قوية إلى درجة يصعب التغلب عليها، سـيما أنهـا ترضـي غرورك في هذه المواقف، حيث تتهرب من مواجهة الآخر، فتحاول آنذاك أن تقلل من أهميته، بينما تنظر إلى ذاتك بطريقة أفضل بواسطة هذه المقارنة. والمفارقة أنك تشعر بالقوة عندما يتملكك الغضب، وفي واقع الحال، أنت تختبـئ خلف ستارة الضعف، وفي غضبك هذا، إنما تحاول أن تسيطر على الآخر. وإذا مـا أردنـا أن نتفحص الموقف أكثر، فإننا نجد أن موجات الغضب هذه إنما تكـشف عن نقاط ضعفك، لأنك تفقد السيطرة على نفسك بكيفية غير واعية. وبالتالي تصبح عرضة لخسارة من تحب مرة بعد مرة. إن الغضب والتوتر يؤديان إلى نـتائج وخيمة، عداك عن أن هذه المشاعر هي السبب الأساسي وحسب الباحثين في أمـراض نفـسية وعـضوية، كما أنها تولّد ذبذبات سلبية تمنع من الاستمتاع بالطاقات الإيجابية المتوفرة في أقرب زاوية في حياتنا.

• أنا دائم القلق والخوف من تقييم الآخرين لي، ولديّ هواجس تمنعني من خوض أمور كثيرة، لا سيما التقدّم إلى وظيفة جديدة. أشعر بأن هناك حلاً ما يساعدني على التخلص من هذه المخاوف، هل هذا صحيح؟

لنفترض مثلاً أنك تعرضت إلى نقد سلبي في إحدى المرات التي ذهبت فيها لمقابلة المحاور وفشلت في الحصول على تلك الوظيفة، فإن هذا النقد قد يتحوّل إلى عقبة في حياتك وعلى صعيد عقلك اللاواعي مما يسبب لك خوفاً دائماً، والأجدر بك أن تفكر بطريقة أكثر وعياً، فمثلاً بدل أن تفكر بأنك تضايقت كثيراً عندما حصلت على هذا التقييم الجارح، عليك أن تفكر بأن تعمل جاهداً كي تحصل على تقييم أفضل في المرة القادمة. إن شعورك بالخيبة والفشل يجب أن يواجه بإرادة التحسين وتطوير الذات، فمن غير المحبّذ أن تحصل على تقييم سلبي في العمل، وحتى لو حصلت عليه، فهذا لا يعني بالضرورة أنك فاشل، بل اجعل هذا النقد حافزاً لك يدفعك لأن تثمّر قدراتك في العمل وتصبح أكثر كفاءة.

لقد ذكرت سابقاً في كتابي "لغة الجسد لسيدات ورجال الأعمال"، عن تقنية التصوّر الإيجابي وما يمكن أن تحقق من نتائج إيجابية وتساعدك على تحسين أدائك في مقابلات العمل والشعور بالثقة بالنفس. جرّب هذه التقنية فمثلاً إذا كنت قلقاً من سوء أدائك في مقابلة مع المحاور الذي يحكى أنه غريب الأطوار، كثير الأسئلة، سليط اللسان، ما عليك إلاّ أن تتصوّر نفسك، طبعاً بعد أن تكون قد حضّرت المواد المطلوبة، بأنك تثير إعجاب هذا المحاور، وتجيب عن الأسئلة بطريقة موفقة، وأنك فعلاً ستحصل على هذه الوظيفة. وحاول أن تواظب على تصوّر الموقف كله، منذ أن تطأ قدمك ملكية الشركة. تخيّل أنك تتصرف بكفاءة وجدارة فإنك ستنمي قدرتك الفعلية على مواجهة المواقف هذه وتبدأ بالتفكير الإيجابي وتتخلص من فكرة أنك فاشل في المقابلات، ومهما يكن الأمر صعباً، فعليك أن تواجهه وترسخ الاعتقاد بأنك تملك القدرة على ذلك، وهذا ما يسمى "بالثقة في الإنجاز"، لا شك بأنك عندما تتمتع بمثل هذه الثقة، فإنك ستغدو قادراً على التعامل مع المواقف الصعبة أفضل بكثير مما كان سيكون عليه لو كنت تشك أو لا تثق بذاتك.

غالباً ما يصبح هذا التصوّر قريباً من الحدث في الواقع. فأنت حينما تتمرن ذهنياً، فإنك تشرّع الأبواب أمام أفكار ومعطيات جديدة تمكنك من تطوير الأمور. بيد أن هذا التصوّر الإيجابي قد يكون له جانب سلبي، وهذه السلبية تتجلى بما ذكرت سابقاً عن تصميم المرء على إثارة إعجاب "المقابل" كثيراً وأنه بحاجة ماسة للتقييم الإيجابي وهو لا ينفك يخشى من عدم إحداث النجاح، فإن فكرة القلق في الحقيقة، ان تزول وستظهر أيضاً في الحالة الواقعية، يجب أن لا تقلق لدى تخيلك هذه الصور الإيجابية، وتحاول أن تتصوّر أنك شخص واثق من ذاتك.

• هل ما يشاع بأنني أتمكن من أن أحظى بكاريزما على الفور وأن أعزّز حاجاتي الملحة والقوية إلى النجاح اجتماعياً والتفوّق الذاتي، فإذا كان الجواب نعم، فأود أن أعرف كيف؟

إن التفوّق الذاتي هو الصفة الأساسية والأولى التي ترغب بها النساء لدى الرجال أما الكاريزما (الانطباع الإيجابي) فإن الحصول عليه أمر حساس إذا كنت تود أن تحظى بالعظمة كحبيب، كقائد أو أي شيء توده. إليك بعض الأمور الهامة التي يمكنك أن تقوم بها لتغدو محبوباً، محترماً ومرغوباً من الجميع.

والجدير بالذكر أن السلوك الشخصي المنظّم هو مفتاح النجاح.

هناك طريقتان تساهمان في خلق وتطوير السلوك الشخصي المنظّم. طريقة غاية في الصعوبة وطريقة غاية في السهولة.

وإذا ما طرحت عليك السؤال مباشرة، فستكون الإجابة بأنك ترغب بالطريقة السهلة بلا ريب. إن الطريقة السهلة تستخدم ميكانيكية الطريقة الصعبة ولكن بطريقة جديدة.

إنه لمن الجميل معرفة أن هذه السلوكيات لها جذور معمّقة في الدماغ. ومن بديهيات الأمور معرفة أن الدماغ يسيطر على كل شيء، من التنفس، إلى التحرك فالتفكير. وعندما نكون بصدد تكوين عادات جديدة، فإن هذه العادات تأخذ صوراً لها في الدماغ، بكلام آخر، فإن الدماغ يكوّن النماذج عنها بواسطة مجموعة دارات الدماغ الكهربائية (Neural Circuitry) هي المسؤولة عنها.

1. ازرع أسلاك السلوك المنظّم في الدماغ

هناك، بدون شك، طريقة للاستفادة من العادات. فإذا سمحت مثلاً لدماغك بأن يمتلك سلوكاً واحداً ويقفل عليه، فلما لا تركّب سلوكاً آخر؟

في الواقـــع، يمكنك ذلك. إن السلوك المنظّم هو المفتاح الذي يخوّلك أن تحقق أي شيء وكل شيء في حياتك.

* كيف نطوّر هذا النظام في حياتنا؟

إن السلوك المنظّم هو الشيء الوحيد الذي يميّزك ويجعلك مرغوباً ومحبوباً جداً إذا تمكـــنت من الحصول عليه. إن الكفاءة الذاتية تتحلى بالفرق بين أن يكون المرء ذا وزن زائـــد (سمين جداً) أو دون الوزن المناسب (نحيل) وهو جميل أو أن يكون بصحة جيدة.

إذا كـــنت تعاني من صراعات في محيط الجسم عند الخصر أو إذا كنت تشعر بأن حياتك لا معنى لها. فإن هذا يخصك أنت فحسب، ولا أحد سواك. وإذا كنت قـــد تـــساءلت أبـــداً ما الذي يجعل الشخص ذات كاريزما وكفاءة عالية. فإليك الجواب:

إنها صفة مبرمجة فينا وهي تتعدى الكاريزما. إنها "الكفاءة الذاتية العالية".

يقولـــون إن الكاريزما ليست فطرية طبيعية أو موروثة، بل إنها مكتبـــة، قد يكونـــون علـــى حق من جهة، فنحن نساعد في تنميتها ولكن الدراسات الحديثة تثبت أنها فطرية طبيعية. ويمكنك الآن أن تكتشف هذه الكاريزما وتنميها.

هذا اختبار بسيط: كيف تعرف إذا كنت تعرض كفاءة ذاتية؟

1. هل تنضح بالثقة وتنشرها في المكان الذي تتواجد فيه؟
2. هل تحث أو تدفع روح التفاؤل في الآخرين؟
3. هل تسيطر على وزنك؟
4. هل تملك دخلاً كافياً لتأمين الأمور الذي تخطط لها؟
5. هل تجذب الآخرين إليك، وبالتالي تتعرف إلى أشخاص جدد باستمرار؟

• كيف أتمكن من أن أحظى بهذه الكاريزما؟

اكتشف بنفسك كيف يمكنك أن تركّب برنامج "الكفاءة الذاتية" في عقلك، والذي سيسمح لك أن تسيطر على الإجابة على هذه الأسئلة.

هناك، في الحقيقة، سبب وجيه يجعل النساء... الموظفات وكل شخص آخر، يبحث عن هذه الصفة في الأشخاص. فمثلاً تدرك النساء بأن الرجل الذي يتمتع بهذه الصفة، هو قادر على فعل أي شيء في الحياة، ما يعني أنه قادر على إحضار أي شيء ترغب به. هذا فعلياً ما تدركه النساء، على مستوى العقل اللاواعي.

هنا ينشأ الفرق بين أن تكون الأفضل فحسب أو أن تكون الأفضل والمعني بكل الأشخاص. عندما تفوز بهذه الصفة ستمسي عرضة لحسد كل المحيطين بك، ومن دونها، فأنت تخاطر بأن تصبح مهمّشاً من الآخرين.

عندما تحظى بالكفاءة الذاتية، فإنك ستجذب الآخرين إليك، وكأنك أنت كوكب بحد ذاتك والأشخاص في حياتك بمثابة أقمار اصطناعية تابعة، ويأتي هذا السلوك بسبب الإحساس بالثقة والإيجابية وروح التفاؤل التي تمنحها داخل الآخرين. ومع مرور الوقت تبني سمعة ممتازة تؤهلك لأن تحظى بأفضل الفرص في حياتك، وتصبح منغمساً في حياتك، تعيش اللحظات الآنية وتتمتع بإنجازاتك.

حالما تتعرف على "الكفاءة الذاتية" التي لا تعرف حداً أو قيد، يمكنك بناءها على الفور.

حين تطبّقها مع المفاتيح المركّبة في "الكفاءة الذاتية" فإن المغزى الأساسي في هذه التركيبة يتمحور حول نظرة الإنسان إلى ذاته، وهذه الذات تترجم في حواراته اليومية، والصورة الذاتية تتأثر بما يقوله لنا الآخرون خصوصاً في مرحلة النضج سواء عن حق أو غير حق. فإذا قال لنا الأشخاص بأننا فاشلون، فنحن نتأثر ونتجاوب كأننا فعلاً فاشلون.

ما هي الصفات التي كان الأشخاص من حولك ينعتونك بها؟ ذكي أو غبي؟ كسول أو مجتهد؟ جميل أم قبيح؟ شخص صالح أم غير صالح؟

عـــندما كانت أي هذه الصفات تقدّم لنا، أيٍّ منها قد صدّقنا واعتبرناها تمثلنا في ذلـــك الوقت وقبلنا بها كحقيقة وسمحنا لها بأن تصبح جزءاً لا يتجزأ في عقلنا اللاواعي وطمرناها داخله حتى أصبحت حقيقة بالنسبة لنا.

* وكيف يؤثر عقلنا اللاواعي على هذه النقطة؟

لقـــد ذكـــرت سابقاً بأن علماء النفس قد قسموا العقل إلى مستويين اثنين: الواعي واللاواعي. وأصبح بديهياً معرفة أننا نفطن مستوى الوعي عندنا، ولكننا لا نـــدرك مضمون مستوى اللاواعي الذي يشكّل المخزن الأكبر للأفكار، الذكريات والمعتقدات... إلخ. عندما لا نقوى على مجابهة واقع ما، فنحن نرمي به في اللاواعي وعـــندما نرفض مواجهة بعض الأحداث فإننا نكبتها داخل ذاتنا، وندفنها حية ما يسبب لنا بمشاكل عدة. والجدير بالذكر أن عقلنا الواعي هو الذي يلقن المعلومات إلى اللاواعي من خلال هذه الزاوية تنشأ العوامل المؤثرة على النظرة إلى الذات.

فلـــنعد بالماضـــي إلى الوراء ونسرد بعضاً من قصصه حول مصدر المعتقدات الســلبية. عـــندما كنا صغاراً، كان عالمنا نسبياً صغيراً، وكان يتألف من الأهل، الأساتذة، وأشخاصاً ناضجين، كنا نميّز بأنهم أصحاب نفوذ وسلطة في حياتنا. كنا نعتقد ونؤمن بأنهم صادقين ومتأكدين مما يقولون، فلا بد وأن يكونوا على اطلاع بكل شيء!

إنمـــا الطريقة الطبيعية التي نسجنا ورسمنا أفكارنا فيها. مثلاً: لقد رسمنا صوراً لأنفـــسنا على أساس ووفق تعريفات وتأثيرات الأهل، المدرسة، والأشخاص ذات السلطة المباشرة علينا. ولقد زودونا بأسس وهمية حول قوتنا وضعفنا سواء كانت هذه الأسس تخدم مصالحنا أم لا.

عـــندما كنا صغاراً، لم يكن لدينا على وجه الخصوص النضج العقلي للسؤال عـــن تقييمنا بأهلنا، لقد كنا نسمح لكلامهم بأن يؤثر علينا دون أي اعتراض. لقد كانـــت ذاتـــنا وليدة كلامهم لنا. كأطفال، لقد قبلنا بتقييمهم لنا، لم نطرح أي تـــساؤلات، فقط أذعنا الطاعة. وعندما كانوا الكبار يصفوننا بـــ "الأغبياء". فقد كنا نوافق، بل ونشعر أننا كذلك، وكنا نتوق ونسعى جاهدين إلى محاولة تصحيح

صـــورتنا والتـــصرّف بطريقة جيدة، ولكن كان ينتابنا إحساس قوي بداخلنا أننا ســـيئون وغـــير جديرين بالثقة، فإن أهلنا لا يمكن أن يرتكبوا خطأ. ونتيجة هذا الاعـــتقاد الذي ترسخ في العقل اللاواعي، فإن الأفكار السلبية تبدأ بالسيطرة علينا ومـــن ثم يـــنجم عنها "عدم الثقة بالنفس" وفي هذا الإطار يلجأ المحللون النفسيون لإعـــادة الثقة بالنفس للأشخاص إلى التنويم المغنطيسي أو سواه من الوسائل المتّبعة لوصـــل أفكار الشخص الآنية وذكرياته، ومساعدته على أن يجمع أحاسيسه الآنية بالسبب الأساسي لهذه الأحاسيس في الماضي.

مـــن هنا ضرورة فهم أن السلوك الشخصي المنظّم هو في أصل تركيبتنا وما علينـــا إلاّ أن نحـــنه بالطـــريقة الإيجابيـــة التي تمكننا من إظهار كفاءة ذاتية عالية والكاريزما التي تخوّلنا الحصول على الانفتاح على الآخرين والتعامل معهم بنجاح، وتحقيق الأهداف والاتزان العاطفي في حياتنا.

وإلـــيك الخطـــوات التي يجب أن تتبعها حتى تغدو قادراً على السيطرة على السلوك الشخصي المنظّم في حياتك:

1. **تكوين تفكير شخصي ذاتي – غير متعلق بصور الماضي أو بعيداً عنها:** يجب أن تغـــدو قادراً على تكوين أفكار شخصية مستقلة عن ذاتك وتقيم إيجابـــي لـــسلوكك، وتكون مستعداً دائماً لتحمّل مسؤولياتك والقيام بواجباتك على أكمـــل وجه، حتى تتطوّر "الصورة الذاتية" وتصبح غير قلق أو خائف مما يظنه الآخرون بك.

إن إحـــدى أهم المهارات في علاقاتك مع الآخرين والتي تشكل أهم مقومات "الكفـــاءة الذاتـــية" هي الثقة في النفس من دون غضب أو تطلّب. فإذا كنت ســـلبياً وغـــير واثق من نفسك، وتشعر بالخوف من أنك ستواجه بالرفض إذا طلـــبت شيئاً من أحد فذلك سيثبت بأنك شخص غير جدير وأنك تعاني من الحاجـــة الملحة لأن يتقبلك الآخرون لذلك يجب أن تتبع هذه السبل التي تؤول إلى الثقة بالنفس والسيطرة على السلوك الشخصي المنظم.

2. **تكـــوين نـــضج عاطفي:** عندما تتقبل عواطفك وتتمكن من السيطرة عليها، فإنك تستطيع أن تتخطى مشاكل عاطفية صعبة، وبالتالي تتمكن من السيطرة

على السلوك الشخصي المنظّم، فتواجه الأمور الصعبة ولا تتهرب من القيام بها، فالأمور المزعجة يجب أن تسلك طريق التغيير العاطفي الجديد دون أن تتردد.

3. **تصحيح العلاقات الاجتماعية وتنميتها:** يجب أن تملك القدرة على الانفتاح علـــى الآخرين وبناء علاقات صادقة وعميقة. هناك شرط أساسي وضروري جـــداً في خلـــق العلاقـــات هذه، وهو يرتبط بقدرتك على الاختيار الموفق والمـــدروس للشخص الذي تود أن تتفاعل معه ولخلق علاقات عميقة. كذلك يجـــب أن تكـــون قادراً على خلق توازن بين الاتكالية والعدائية في العلاقة مع العائلة والأصدقاء، دون أن تسمح لهم بأن يؤثروا سلباً على شخصيتك.

4. **يجـــب ممارسة الرياضة، أو أي هواية تفضلها:** فذلك سيشعرك بسعادة ذاتية ويـــؤهلك لتسيطر على السلوك الشخصي المنظم. إن ممارسة الهوايات تجعلك نشيطاً ومفعماً بالحياة.

5. **يجب أن تتمتع بنضوج فكري وأدبـــي:** أن تتمتع بنضوج فكري وأدبـــي يعني أن تكـــون أكثر إبداعاً وابتكاراً وتوازناً، ويمكنك أن توجّه نفسك وتكون صادقاً أكثر مع نفسك ومع الآخرين وتتمكن دائماً من رسم طريقك دون الخوف من التعثر.

فكّـــر في تحقـــيق هذه الأمور كي تحظى بالكفاءة الذاتية، ولا تخشى من أن تجرب اختبارات وتجارب جديدة لتحقيق أهدافك.

• حسناً! لقد ذكرت بأن هناك مستويين شخصيين لتحقيق الكاريزما والكفاءة الذاتية، الأول عبر هذه الشروط، والثاني عبر اللغة غير المحكية؛ فما هي الوسائل غير الشفهية التي تمنح الانطباع الإيجابي والكاريزما؟

ســـأقوم بـــتعدادها فقط في اللحظة الآنية ولكنني سأشرح بالتفصيل في فصل لاحق كل ما يتعلق بلغة الجسد.

إليك بعض الأسرار؟

1. الـــوجه: ارســـم وجهـــاً مفعماً بالحيوية والنشاط، مشجعاً واجعل الابتسام ذخيرتك الدائمة وتأكد بأن تبرز أسنانك. تذكّر تقنية الابتسام التي تحثّك على الابتسام من الداخل مع عملية التصوّر.

2. الإيمـــاءات والإشارات: كن معبّراً واستخدم الإيماءات والإشارات الجسدية اللازمـــة ولكـــن لا تبالغ بإطلاق الإشارات، دع راحتي اليدين مفتوحتين مع إبقائهما على مستوى الصدر، تحت مستوى الذقن، تجنّب تصالب الذراعين أو الرجلين.
3. الاتـــصال بـــالعين: مـــارس الاتصال بالعين المناسب لمنح الشعور بالارتياح للآخـــرين، حـــاول أن تجعـــل بؤبؤي العينين يتمدّدان. تذكّر بأن الأشخاص الحدّقين يحوزون على مصداقية واحترام أكثر من أولئك الذين لا يفعلون.
4. حـــركة الـــرأس: اســـتخدم الإيماء بالرأس. عندما تتكلم وتميل بالرأس لدى الاستماع حافظ على ذقنك عالياً.
5. الوضـــعية المناسبة: الحني إلى الأمام قليلاً عند الاستماع، قف بثبات وبطريقة مستقيمة عندما تتكلم. احذر أي وضعية مغلقة.
6. الحفاظ على الإقليم والمساحة الشخصية: قف على مقربة من الشخص الآخر بحـــيث يـــشعر كلاكما بالراحة. إذا تراجع الآخر، لا تتقدّم مرة أخرى، فهذا يعني أنه يشعر بالارتباك.
7. المرآة والنسخ الكربوني: استخدم تقنية المرآة بحذاقة ونسخ لغة الجسد المناسبة.

فن الإصغاء المنسي

إن إحـــدى أهم الهبات التي أنعم الله بها على البشر حاسة "السمع". غالباً ما نسمع أشياء عديدة من حولنا في كل يوم نسميها "أصوات".

لا شـــك بـــأن صـــوتي الموسيقى والطبيعة يخلقان فينا إثارة معينة، كما أن الأحاديـــث اليومية وكلام الأحباء ينتج عنهما مشاعر رائعة ويسجلان في وجداننا انطباعات عن الأشخاص، فكل صوت لدينا له بصمات خاصة في نفوسنا.

ســـؤال هام يطرح نفسه هنا، وهو ينطبق علينا جميعاً، ما مدى قدرتك على الاســـتماع والإصـــغاء إلى الآخر؟ كل منا يميل إلى الاعتقاد بأنه مستمع جيد وأنه يقـــوم مـــا بوســـعه في عملية التواصل كي يشجع الآخر على الكلام... بيد أن الدراســـات الحديثة تظهر أن معظم الأشخاص يدخلون في عالم الحلم، فيهيمون في عالمهم الخاص، وتصبح كلمات الآخر محطة تنقله من مكان إلى آخر.

تأمـــل ولـــو للحظة واحدة في "سحر الإصغاء"! وأود، طبعاً، أن أتطرق إلى الطـــريقة التي نستقبل بها رسائل الآخرين. غالباً ما ينسى الشخص بأن يصغي إلى الآخـــر، إنما "يسمع" فحسب، وقد يبدو الأمر أسوأ، عندما يتصرف وكأنه على علم مسبق بما يقول الآخر وهو يملك معلومات تخوّله التحليل وإعطاء الحلول. وقد يشرد بذهنه عنه، فيبدأ بتأليف وخلق الأحداث على طريقته ووفق تحاليله الخاصة.

في بعض الأحيان، قد ننشغل كثيراً بحيث تنعدم عملية الإصغاء بيننا وبين من يحدثنا.

*** لقد حدث وغبت عن الإصغاء مرات عديدة، وأنا أذكر أنني كنت شارد الذهن مع أنني لم أكن أقصد أن أهمل الآخر، كيف أطوّر ذاتي حتى أغدو قادراً على الاستماع؟**

نتـــصرف دائماً كمن يملك معلومات واسعة، لا نعير مشاعر الآخرين اهتماماً بطريقة غير واعية رغم أننا نقنع ذاتنا بأننا نضحي ولدينا "النوايا الطيبة" ولكن دعنا

مـــن ذلك، فنحن نادراً ما نكون على الموجة عينها مع الآخر، ولذلك فهناك عدة أمور يجب أن تؤخذ بالحسبان في فن الإصغاء رغم أننا لا نعرها اهتماماً.

إن "الإصـــغاء" الحقيقي هو قوة غير ظاهرة، غريبة وجذابة في بعض الأحيان. إنـــه هـــبة لا تقدّر بثمن، إنها تشبه مخلوقاً يتوسل إلينا كي نلاحظه... وإذا كنا لا نتقن فعلياً الإصغاء، فإن عملية التواصل لا تستقيم.

فكّر بالأشخاص الذين مروا بحياتك، وقد كنت منجذباً حقاً إليهم، ولا شك بأنهم قد شكّلوا فرقاً في مسار حياتك، ولا ريب بأنهم أحدثوا تطوّراً في شخصيتك حتى غدوت الشخص الذي أنت عليه اليوم.

يـــؤكد علماء النفس بأن الرجل قد يجعل المرأة تقع في غرامه فقط من خلال إصغائه الحقيقي إليها، وبأن المرأة تتغاضى عن مساوئ هذا حين يتحلى بهذه الميزة.

إذن، فـــإن الإصـــغاء ضـــروري، بل هو، عامل أساسي في عملية التواصل والإقناع بين الأشخاص.

• يبدو لي أن الناس حولي يوهمونني بأنهم يستمعون إليّ رغم أن الحقيقة تشير إلى غير ذلك. وكلما حاولت أن أبدأ بسرد ما يزعجني، فإنهم يحولون الأحداث نحوهم، أو أن كلامي قد يدخل من أذن ويخرج من الأخرى. ما هو السر في ذلك؟

نعـــم، قد يصغي إليك الآخر لدقائق من ثم ينتقل من حديثك إلى الكلام عن تجاربه الشخصية ويظهر نفسه كموسوعة غنية بالمعلومات، فهو يبدأ بحديث حول نفسه، وقد لا ينتهي، لأنه يصبو إلى أن ينصب نفسه قائداً للحوار ومحور الاهتمام، ولا شك بأن ذلك يحبط المتكلم إلى درجة تحزنه وتزعجه كثيراً.

إن الـــشخص الـــذي يـــتقن فن الإصغاء، فيعطي من ذاته ووقته للآخر، هو شخص يستحق التقدير وقد تكون الهدية التي منحك إياها صغيرة ولكنها لا تقدّر بثمن.

لا شـــك بأنـــنا جميعاً خبرنا مواقفاً كهذه مع أشخاص حيث إننا عندما نبدأ الحديث معهم فإنهم يبدون لهفتهم ليشاركوا بجانبهم من قصتك. ولا بد أنك تعلم

عمـــن أعني؟ إنهم الأشخاص الذين يسمعون ولا يصغون، ينتظرون اللحظة المناسبة ليـــنقلوا الـــدور لهم وكأن لديهم مصفاة خاصة لما تقوله بحيث يدركون مسبقاً ما ســـتنطق به من كلمات. وقد لا يعيرون كلامك أو مغزاه أي اهتمام، فهم بسعي دائـــم للتخمين، وفي أغلب الظن، فإن تخمينهم خاطئ. همهم الوحيد هو السيطرة علـــى زمام المحادثة بغض النظر عن المشاعر الكئيبة، الدفينة التي تصيبك والتي تخبئها في حنايا ذاتك. وقد ذكرت سابقاً، بأن المتكلم ينسحب عند هذا الحد بيأس، وبهذا فإن مزاج التواصل يبرد بين الفريقين.

إليك نموذجاً بسيطاً عن الحوارات اليومية:

- مرحباً، تبدو في حال جيدة! هل كنت في عطلة؟
- نعم، لقد أمضينا أنا ولين ثلاثة أسابيع في هاواي!".
- رائع، لقد ذهبت إلى هاواي أنا أيضاً، أخبرني كيف أمضيتم الوقت؟".
- حســـناً، لقـــد ارتدنا أماكن عديدة، ففي اليوم الأول، ذهبنا إلى الشاطئ للاستجمام ومن بعدها...

يقاطعه:

- آه، أكيد، لقد قضيتما بعض الأوقات في مشاهدة البركان، أليس كذلك؟
- كلا، نحن ذهبنا...
- آه، لا بد وأنكم ذهبتم للغوص، لا شك بأنكما استمتعتما كثيراً.
- كلا، لم يتسن لنا الوقت. ولكن...

يقاطعه:

- لا تقل لي أنكما لم ترتادا النوادي الليلية، هل كان الجو صاخباً والموسيقى مميزة؟
- لا، لا، الأمر ليس كذلك.
- لا؟ إذاً ماذا فعلتما وكيف قضيتما الوقت؟
- لا شيء مهم، لا شيء، لقد استمتعنا وحسب.

إن هذا الحوار هو عينة بسيطة عن الحوارات اليومية التي يتعرض لها الأشخاص في كل يوم.

* هذه لائحة ببعض النصائح التي يجب أن تتبع.

1. دع الشخص يخبر ما حصل معه

الأصـــدقاء الذين يصغون حقاً، هم من ننجذب نحوهم، ونريد أن نمضي وقتنا بـــرفقتهم، بحـــيث نشعر بدفء أحاسيسهم. إنهم يجعلوننا نشعر بالسعادة والراحة والأمـــان، يمكننا أن نخبرهم ما يدور في خلدنا، أحلامنا وآمالنا. نشاركهم دمعتنا ونغلق الباب على مخاوفنا، كل هذا بدون الخوف من الانتقاد والمحاسبة أو المنافسة.

الـــسبب: عـــندما يصغي إلينا الآخر، فإنه يساعد بتكويننا نحن، يجعلنا نحن ننفتح ونعبّــر عـــن نفسنا. يكون لأفكارنا مكان نـــزرعها حيث تنمو داخلنا وتنبعث مجدداً للحـــياة. عندما ينتبه إلينا الآخرون، أي يصغون إلينا بدلاً من أن يسمعوا فقط، يصغون بـــدون أن يحاسبونا، هذا يسمح ويشجعنا على المشاركة بأفكارنا الدفينة، المشاعر التي غالباً ما نخاف أن نتحدث عنها لأننا نهاب أن يساء تفسيرها أو يستخّف بها.

2. ساعد الآخر على تكوين شخصيته بالإصغاء إليه

هـــل لاحظـــت عـــندما يضحك الآخر إلى نكاتك فأنت تحاول أن تكون مضحكاً أكثر مستمتعاً بقبولك من الآخرين وتحاول لفت الانتباه أكثر؟

وإذا لم يـــضحكوا، تشعر وكأن الزمن قد توقف، بحيث تشعر وأن الثانية تمر وكأنها أسبوع، تحمر وجنتاك وفجأة تصبح الغرفة كالفرن من شدة الحرارة. وبهذا تضعف كل أحاسيس المرح والنكات لديك وتشعر بصعوبة حتى في التنفس؟

حـــسناً، مـــن الممكـــن أن يكـــون هذا درامياً أكثر من اللزوم ولكن إليك سيناريوهات مختلفة ممكن أن تحدث:

- من الممكن أن تكون قد اخترت النكتة غير المناسبة، ليس كل الأشخاص يـــضحكون لنفس النكات. من الممكن أنك لا تعرف كيف تخبر النكات. لأنه وللأسف معظمنا لا يمتلك موهبة إلقاء النكات ونحن نحاول من دون جدوى لأن نكون مضحكين أو الأسوأ بأن نعتقد بأننا مضحكون ولكن الآخرين لا يمتلكون إحساس بالمرح Sense of humor.

- من الممكن أن الآخرين لم يفهموا النكتة (رجاءً لا تشرحها لأنه إذا لم تبعث على الضحك من المرة الأولى فلن تفعل أبداً، وإلا فإنهم سيضحكون لأنهم سيشعرون بالأسف نحوك لأنك تخبر نكات تافهة).
- من الممكن، أن يكونوا قد سمعوا النكتة سابقاً.
- وأخيراً، من الممكن أنهم "سمعوا" بدلاً من أن "يصغوا".

3. اعرف مستمعيك، ميّز بينهم ولا تخبر النكات

عندما تصغي للآخر، حاول أن تستمع للكلمات من مضمون مختلف، فأنت لا "تصغي" بل "تفسّر" ماذا يقولون، وتغفل عما يحاولون أن يقولوا. إنك تعطي معنى من عندك لأفكارهم. فنحن مذنبون لهذا في بعض الأحيان. البشر خلقوا ليكونوا "آلات لصنع المعاني" ونحن نضع طابعنا الخاص على كل ما يحدث من حولنا لكي نجعله مفهوماً لنا.

ولكن هناك فوائد كثيرة عندما تكون صاغٍ جيد. إنك تجعل الأشخاص اللذين نصغي لهم سعداء. الإصغاء هو المفتاح الذهبي، المفتاح الذي يفتح صندوق الكنز السري للاستمتاع بوقتك في المجتمع لأن الجميع من حولك فجأة يصبحون ممتعين ومسلين. إنه سر يشعر الآخرون بالراحة، ولمعرفة الأحوال الحقيقية لأصدقائك وعائلتك.

4. المصغي الجيد غالباً ما يكون محدثاً لامعاً

لاحظ واسأل نفسك: لمن تذهب عندما تطلب النصيحة؟ ربما ليس لمن يقسو أو ينتقدوا أو من يقول لك ما عليك أن تقوم به، ولكن إلى من يصغي إليك - اللطفاء - غير المنتقدين، من لا يحاسبك على ما تقوم. وهذا لأننا نشعر بحرية مشاركتهم بمكنونات قلبنا من أحاسيس دفينة وبمشاكلنا. هذا لأنهم لا يحاكموننا، وبهذا نصبح مدركين بما يجب أن نفعل وحدنا. من الممكن أن نكون نحن أفضل من ينصح أنفسنا إذا كان لدينا من يصغي إلينا.

يمكن أن تستنتج من تجارب الحياة مثلاً القول التالي: الله أعطانا أذنين اثنتين وفماً واحداً، لكي نصغي مرتين أكثر مما نحكي.

5. استعمل أذنيك لكي تصغي ضعف ما تقوله

أتذكر عندما وقعت في حب الشخص المميز؟ أو أفضل موعد غرامي لك مع رجل وفتاة أحلامك؟ لقد تشاركت معه أحلامك، آمالك والخطط المشتركة. من الممكن أنك أصغيت بتوقد لكل كلمة قالها الآخر وأنتما تتأملان بعضكما البعض. لقد جعلت الشريك يحس بأنه الشخص الوحيد الذي يهمك في كل العالم وهو بادلك الشعور نفسه.

تلك الليلة بدت بأنها أزلية. جميل أليس كذلك؟ أنتما لم تسمعا بعضكما فقط، بل أصغيتما لبعضكما البعض.

وبعد، أو خلال علاقتكما من الممكن أنك توقفت عن الإصغاء، لقد خبرتما بعضكما البعض جيداً بحيث تنهيا جملكما وأفكاركما الواحد للآخر. لقد بدأت تسمع بدلاً من أن تصغي.

لقد بدأت تتنبأ أفكار شريك وتتوقع أن يقوم بنفس العمل، يصيبك الإحباط عندما لا تتوافق "تنبؤاتك" مع أفكاره. ويحل بك اليأس أكثر عندما لا يستطيع الشريك قراءة أفكارك عندما كنت تتوقع أن يعرف ما عنيت حتى ولو لم تقله بصوت عال. عندها فقط تأكد بأن سحر العلاقة بينكما قد ضاع. هنالك أشخاص لامعون حقاً وباستطاعتهم التحدث لساعات عدة، إنهم يتحدثون، يحاضرون، يخطبون فينا ويأسروننا بقدرتهم على التعبير عن أحاسيسهم الدفينة. إنهم قادرون على جعلنا نذرف الدمع أو نتسلى لساعات بأحاديثهم اللبقة.

وأيضاً، من الممكن لبعض هؤلاء الناس أن يجعلوننا نمل لحد ذرف الدمع من الملل، ويجعلوننا نشعر بتعب مضني كما لو أننا شاركنا في سباق الماراتون. لماذا؟ لأنهم لا يصغون. فقط يتحدثون عن نفسهم.

ولكن لماذا الفشل بالإصغاء يجعلنا مرهقين؟

الأشخاص الذين لا يمنحوننا الفرصة لنشارك ونعبّر عن أنفسنا، عما نحن عليه، يطفئون شرارة شعلتنا. هذه الشرارة هي روحنا، هذه النار، هذا الشلال الذي يكمن بداخلنا هو ما يحركنا، ما يجعلنا ما نحن عليه. هذه الطاقة المتدفقة والمتغيرة هي ما تجعلنا، نحن.

في هــذا العالم المتسارع، كل شيء سريع، أسرع، أسرع كل ما تسمعه، وبذلك ســوف نكــون عالماً دائماً متأخر. يتملكنا الميل بأن نكون مرهقين، محبطين وكذلك متحمســين. لا نملك ملاذاً نلجأ إليه. نحن دائماً مشغولون، نتحدث للعديد من الناس خــلال نهارنــا ونهــدر طاقتنا حتى أن خزان الطاقة الخاص بنا يصبح مغطى بالوحول والعوائــق ونفايــات الحياة. النتيجة بأننا نفقد الشعور بالحياة من داخلنا ونصبح نعيش على ظاهر الحياة من الخارج. نحن نتوقف عن الإصغاء ونبدأ فقط بالسمع.

غالباً، عندما لا تسنح لنا فرصة الكلام لكي نعبّر عما يختلج داخلنا من مشاعر ورغــبات، فإن ذلك الشلال يبدأ بأن ينضب من الداخل... فنحن لا نسمح لآراء وأفكار جديدة أن تنفجر؛ ونحتجز كل ما هو متقوقع بداخلنا، مثل الضحك، المرح والحكمة.

ربمــا هــذا القول يفسر أنه عندما يصغي لك أحد، فإنه يغوص في أعماقك ويــصبح في صميم داخلك. لقد أصغى إليك بانتباه مثير، جعلك تشعر بأنك أهم شــخص بالوجود لديه، وأنك بأحسن حال، وبسلام آمن مع كل ما هو حولك. بــدءاً من الغد، بدلاً من التفكير، "سوف أشارك نفسي مع كل من أقابله. سوف أكون ودوداً، اجتماعياً ومسلياً سأكون شخصاً يود الآخرون الإصغاء له ويحترمون لباقته وذكائه، موهبته وسحره".

لمــاذا لا تسمح لنفسك بأن تصغي حقاً. لا تستمع فقط لمن يحدثك، ولكن ركّــز علــى الإصــغاء لهم، كن مكانهم عندما يتحدثون، شاهد العالم من خلال أعيــنهم، اختــبر الحياة من وجهة نظر آخرين بدلاً من التشبث بالتعبير عن رأيك فقط! أصغِ بدون أي محاكمة أو نصيحة. اسمح للآخرين بأن يظهروا لك روحهم. عاملــهم كما لو أنهم أهم شيء على وجه الأرض. الآن هي الفرصة لكي يكونوا محط نظر الجمهور وأن يلمعوا.

مــن الممكــن أن يترددوا أولاً وأن يثقوا بك بأن لا تفسر، وأن لا تحاكمهم وذلك لأن القليل ممن مروا في حياتهم قد أصغوا لهم.

في النهاية، الإصغاء هو فن منسي. لهذا كن فناناً رائعاً. امسك بفرشاتك وابدأ بالتمرن على الإصغاء بدلاً من الاستماع، حتى تجيد الفن وتصبح ماهراً بالإصغاء.

لغة الجسد: أهميتها في التواصل والإقناع

إن معظم الباحثين يتفقون على أن الاتصالات غير الشفهية تشكل أكثر من ⅔ من الاتصال بين شخصين أو بين شخص ومجموعة من المستمعين. ويضيفوا بأن القناة الشفهية تستخدم بصورة رئيسية لنقل المعلومات في حين أن القناة الشفهية تستخدم للتفاوض في المواقف بين الأشخاص.

يبدو صعباً التصديق بأن قليلاً من المعلومات متوفرة عن هذه اللغة الفعالة. كما أن أحداً لا يعلّمنا كيف نتواصل بكيفية غير شفهية مع الآخرين أو حتى كيف نقرأ لغة جسدهم. والمثير فعلاً للصدمة بأننا نفتقر فعلاً لإدراك معنى المسافات وكيفية استخدامها في تعاطينا مع الآخرين.

إن هذه اللغة تظهر من خلال مراقبة التلميحات والإشارات غير الشفهية لدى الكائنات البشرية؛ إن جهلنا لقراءة ومعرفة الاتصالات غير الشفهية هو بمثابة الاستماع إلى الأخبار عبر الراديو حيث نسمع ثلاث كلمات من أصل العشر الكلمات المحكية ما يعني أنك ستسيء الفهم وتصاب بالإحباط نتيجة ذلك.

يغدو هذا العلم بمثابة نور يضيء سبيلنا في التعاطي والتواصل مع الناس وهو يشكل أساساً متيناً لسلوكنا.

في هذا الفصل ستتعرف إلى لغة الجسد وأساليب القراءة الصحيحة من خلال مراقبة إيماءاتهم وإشاراتهم غير الشفهية في التواصل، وبالتالي تغدو قادراً على فهم أكثر الأحداث تعقيداً في الحياة. كما أنك ستتعلم كيف تستخدم المسافة لبث الرسائل التي تود إرسالها، وكيف تتواصل بجسدك بكيفية تسمح للآخرين بأن يفهموك، على كلا المستويين الواعي واللاواعي.

إنه لمن الجميل معرفة أن المرء لا يعي التناقض الذي يظهره لدى محاولته التملق أو تزييف مشاعر ما، فغالباً ما تروي إشاراته، وضعياته وإيماءاته قصة ما، بينما قد تروي كلماته قصة أخرى.

إن التواصل غير الشفهي هو عملية معقدة تشمل البشر، وتعتمد على الصوت، النبرة، الطبقة، النغم وحركات الجسد. ويجب أن لا نفسر إيماءة بمعزل عن الإيماءات الأخرى.

الجسد الناطق: إن ما يخفيه المرء بكلامه ينطقه جسده بواسطة الإيماءات والإشارات.

بعض الناس يجلسون دون حراك عندما يتكلمون. عيونهم لا تسطع، ولا تظهر أي وميض أو تعبير، أيديهم لا تفارق الطاولة، نبرة صوتهم لا تعلو ولا تنخفض. تأمل هذا المشهد، ماذا يمكن أن تستنتج:

إن هؤلاء الأشخاص لا يمكن أن يلفتوا نظر أحد، لأنهم لا يثيرون الحماسة. إن الشخص الذي يثير حماستنا هو الذي يطلق إيماءات إيجابية، مرح ويحب الحركة. أمثال ألفيس بريسلي، جون كينيدي ومارلين مونرو الذين كانوا أكثر الأشخاص كاريزما في القرن العشرين. لقد كان البشر يراقبونهم في جميع أنحاء المعمورة عندما يتحركون.

وأنت، ماذا عنك؟

هل يتحرك وجهك عندما يتغير مزاجك؟ هل يتحرك جسدك لدى شعورك بالحماس؟

إذا كان الجواب سلبياً، فعليك إذن أن تبدأ بمراقبة الأشخاص الذين تجدهم شيقين ويلفتون الأنظار إليهم.

عموماً يعتبر الأشخاص الذين يطلقون إيماءات ماهرة أثناء تكلمهم من خلال (الأيدي، الأذرع، وتعابير الوجه) أكثر تعبيراً وسهولة في التعاطي لأنهم أكثر جاذبية ومصداقية.

• هل يمكنك أن تسمع ما ينطق به جسدك؟

هل تعلم بأن لديك عشر ثواني أو ربما أقل كي تحظى بانطباع إيجابي أول مع الأشخاص الذين تتعاطى معهم. تؤكد الأبحاث العالمية بأنه يتم تحكيم تصرفاتك العملية والشخصية في غضون الثواني الأولى من اللقاء الأول. في الحقيقة، إن هذا

الانطباع الأول لا يمكن منحه إلا مرة واحدة فقط، لذا حاول أن تؤثر فعلياً في اللقاء الأول مع الأشخاص.

قبل الإسهاب في الشرح، أود أن ألفت نظرك إلى أهمية لغة الجسد في كل مضمار في حياتك. لا يعي معظم الأشخاص ما يقوله جسدهم مطلقاً وكم من المرات تتناقض لغته مع الكلمات المحكية. تتألف هذه اللغة من عناصر عديدة. فهي تتضمن السمات الفيزيائية المتغيرة والثابتة، الإيماءات والإشارات المرسلة إلى الآخرين على المستوى الواعي والمستوى اللاواعي والمسافة التي يستخدمها المرء لدى تواصله مع الآخرين.

• هل يمكن أن تعرّفي لغة الجسد أكثر؟

أكيد، إنها وسيلة التواصل بين الناس بدون الكلمات المحكية التي نستخدمها في كل جوانب التعامل مع الآخرين. إنها تشبه المرآة التي تخبرنا بما يفكر به الآخرون، وهي تترجم أو تحدث باستخدام الحركات، الإشارات، الوضعيات، نبرة الصوت والمسافات. وهي بلا شك وسيلة جبارة لتطوير شخصيتك كلياً.

إنها بالأحرى الوسيلة غير الناطقة، الأكثر استعمالاً وإبهاماً في هذا العالم. وإذا ما كانت بليغة، فإنها تؤمن لك سبل النجاح.

في هذا الفصل سنعالج الجوانب الهامة في لغة الجسد وتأثيرها في كل نواحي حياتنا. لكن دعني أبدأ بسؤال هام عن فن التواصل.

كيف هي علاقتك بجسدك؟

عندما ترقص في حفلة ما، هل تنظر إلى الآخرين لتتفحص ما إذا كانوا ينظرون إليك؟

عندما تذهب إلى الشاطئ في ملابس البحر (المايوه) هل تلف نفسك بمنشفة؟

عندما تنظر إلى نفسك وجسدك بالأخص إلى المرآة، هل تبتسم؟

في الصيف، نبدأ الشعور بالخشية من أن تفضح ملابس الصيف عيوبنا ونبدأ ببرامج حمية وبالبحث عن نوادٍ للرياضة لممارسة التمارين المناسبة، ولكن هل خطر ببالك يوماً بأنه يمكنك أن تتطوّر علاقتك بجسدك وتحسّنها من خلال تعلّمك وتبنّيك الإيماءات الإيجابية المناسبة.

أنت لا تتكلم فقط من خلال نطقك بالكلام الشفهي أي عبر القناة الشفهية أنت تتكلم بعينيك، بوضعيتك، بيديك، برجليك، بقدميك وحركاتك...

غالباً ما نظن بأننا نستنتج مغزى الرسالة ومعناها من الكلمات المنطوقة.

بيد أن الدراسات أثبتت بأن الكلام المحكي يشكل 7% فقط من المعنى الحقيقي خلف أي اتصال بشري...

أما الباقي، فنشتقه ونستدل عليه من خلال الوضعية، المكان اللذين يتخذهما الجسد والإيماءات التي يبثها. فإذن، نحن لا نعوّل على الرسالة الشفهية فقط، بل إننا بحاجة لمعطيات لغة الجسد لنتأكد من المعنى الحقيقي خلف المعنى المشار إليه.

لذا، إذا كنت ترغب في أن تكون جذاباً، محبوباً ومثيراً للاهتمام، فإن أسرع وأسهل طريقة لإحراز هذه الأهداف هي في اعتناقك لغة الجسد الإيجابية ومراقبة الإيماءات التي تطلقها.

في الحقيقة، إن القوة الدافعة التي تمنح الأشخاص هذه الصفات (والكاريزما) يعود سببها إلى عرضهم إشارات وإيماءات إيجابية، فعالة ومؤثرة في لغة جسدهم.

إن لغة جسدك تظهر من خلال:

- تعابير وجهك.
- الوضعيات.
- الإيماءات.
- نبرة الصوت.

لغة جسدك هي المفتاح الذي يساهم في تحديد ما إذا كان الأشخاص:

- منجذبين إليك.
- يرغبون في إقامة علاقات حميمة معك.
- يثقون بك.
- يوافقونك الرأي.
- يحترمونك.
- يصدقونك.

- يعززون مواقفك أو يرقّوك في العمل.
- يحبونك.

هناك قاعدة أساسية تخوّلك تحليل لغة الجسد بدقة متناهية...

إنها "قاعدة الأربعة".

* ما هي قاعدة الأربعة؟

ما يعني أننا يجب أن نبحث على الأقل على أربعة إيماءات متطابقة قبل أن نبني أفكارنا ونكوّن آرائنا في الآخر.

* هل للمظاهر الفيزيائية (الخارجية) أي تأثير؟ وإذا كانت تفعل، فما مدى تأثيرها؟

بالطبع، مظهرك الفيزيائي يؤثر كثيراً وهو يخبر الكثير عنك. إليك بعض الحقائق المذهلة (الصاعقة) التي تجعلك تراجع حساباتك لدى تأملك بأهمية المظهر الخارجي في عملية "الانجذاب".

لقد بيّنت دراسة سيكولوجية (في علم النفس) حديثة بأن التلاميذ الذين تأملوا أستاذاً يلقي محاضرة في شريط مصور في صف ما، قد يتمكنون من التنبؤ بمدى إعجاب وحب التلامذة له في نهاية الفصل الدراسي.

بكلام آخر، إن التلميذ الذي يشاهد شريطاً مصوّراً لا تتجاوز مدته الدقيقتين لشخص ما، فإنه لا بد وأن يعلق بجملة من اثنين: "أنا أحبه" أو "أنا لا أحبه". كشفت هذه الدراسة بأن عدداً من التلاميذ سجّل هذه الجمل بعد مشاهدتهم لشريط مصور لا تتعدى مدته الثانيتين في نهاية الفصل، صرّح التلاميذ الذين كانوا يواظبون على الحضور بشعورهم نحو هذا الأستاذ. وجاءت النتيجة مذهلة لجهة دقتها، إذ إنها ظهرت مطابقة تماماً لتنبؤات الأشخاص الذين شاهدوا الشريط المصور الذي لا تتعدى مدته الثانيتين.

قد تبدو هذه التجربة غريبة وصعبة التصديق، ولكنها حقيقية بأكملها. في الحقيقة إن أحد الأخطاء الفادحة التي يمكن أن نرتكبها هي إعطاء انطباع ضعيف وسلبي للآخرين عن شخصيتنا.

• هل هذا يعني أن مظهرنا الخارجي يشكل أهمية كبيرة في الانطباع الإيجابـــي الأول و"الكاريزما"؟

يتمتع المظهر الخارجي بقوة هائلة. هل خطر ببالك بأن الأساتذة المحاضرين في الجامعات، الذين يتمتعون بحسب ما يقيمهم التلاميذ بمظهر فيزيائي جذاب وملفت للنظر، هم أكثر شعبية وأفضل من أولئك الذين لا يتمتعون بجاذبية؟

أضـــف إلى ذلك أن التلامذة يطلبون المساعدة أكثر من الأساتذة ذوي المظهر الجذاب.

كما أن هؤلاء الأساتذة الجذابين عينهم يحظون بتزكيات (مديح) ورغبة قوية مـــن التلاميذ بالالتحاق في صفوفهم، وهم على ما يبدو أقل عرضة للوم حين ينال أحد التلاميذ علامات راسبة (Romano and Bordieri).

• هذا مثير فعلاً، هل تؤثر المظاهر الفيزيائية في العلاقات العاطفية والزوجية أيضاً؟

هـــل فاتك معرفة أن القرارات المتعلقة بالمواعدة والزواج غالباً ما تبنى بشكل أساسي على الانجذاب الفيزيائي؟

تـــصرّح دراسات متنوعة وعديدة بأن الرجال غالباً ما يرفضون المرأة التي في رأيهم تفتقد للسمات والمظهر الفيزيائي الإيجابـــي والجذاب. من جهة أخرى، فإن النـــساء يـــضعون أهمية أقل للمظاهر الفيزيائية للرجل في حال تخطيطهم للزواج به (R.E. Baber).

هل كنت على علم بأن الدراسات التي أجريت في حرم الجامعات، أثبتت بأن الإنـــاث اللواتي يتمتعن بجاذبية (وفق الأساتذة) قد نلن علامات أعلى من الذكور ومن الإناث اللواتي لا يتمتعن بالجاذبية عينها (J.E. Sierger).

أمـــا الدراســـات التي أجريت بين الغرباء، فإنها أظهرت بأن الأفراد الذين لا يتمـــتعون بكاريـــزما وجاذبـــية قلما يرغب الآخرون بالتعرّف إليهم وبناء علاقة شخصية (D. Byrne, O. London, K. Reeves).

بينت في إحدى الدراسات القيمة، التي أجريت في مكان عام على 58 رجل وامرأة لم يتعارفوا سابقاً، بأن ما يقارب 89% من الأشخاص الذين أرادوا الحصول على موعد آخر قد قرروا ذلك نتيجة انجذابهم إلى المظهر الفيزيائي للشخص الآخر (Brislin and lewis).

وقد تدهشك معرفة أن أساليب التواصل مع الأنثى الجذابة هي أكثر إقناعاً من تلك التي لا تتحلى بجاذبية (Worsley 1981).

تبيّن في دراسة أخرى بأن الرجال الذين يعانون من البدانة قد اتصفوا عموماً "بالكسالى" وأن كلا الرجال والنساء الذين يعانون من البدانة يجدون صعوبة في العلاقات الاجتماعية والعملية (Worsley).

أنت على الأرجح، لم يخطر ببالك يوماً بأن الطريقة التي تقدم نفسك لها من شأنها أن ترفع زوايا عديدة في حياتك لا سيما على صعيدي التواصل والإقناع مع الآخرين. وهذا خطأ آخر يرتكبه الأشخاص في كل يوم في حياتهم. يلاحظ الأشخاص بكيفية واعية أو غير واعية مظهرك الخارجي والطريقة التي تقدم لها ذاتك. فهم يقومون بتقييم ذلك على مستوى اللاواعي ومن ثم يصفون (أو يرغبلون) كل شيء تقوله في عملية التقييم.

• هل بالإمكان تبديل مظاهرنا؟

تطرقت دراسات عديدة إلى إمكانية تبديل وتغيير المظاهر التي تؤدي إلى تحسين المظهر الخارجي. وقد بيّنت بأننا لا نستطيع أن نغيّر كل شيء في المظهر الخارجي، ولكن من المؤكد بأننا قادرين على القيام ببعض التغييرات التي من شأنها أن تساعد على رفع المعنويات وإعطاء دفعة كبيرة لزيادة القوة الإيجابية والدعم.

تفيد الدراسات والأبحاث بأن "عامل ظهور المواجهة" يزيد من "قيمة الوجه".

• هل يمكن التفصيل أكثر؟

إن عامل الظهور أو التعرض للآخر يساعد في تنمية صورة إيجابية عنه، فكلما رآك الشخص أكثر، كلما وجدك أكثر جاذبية وذكاء وأصبحت وجهاً مألوفاً لديه

وازداد حجم الانسجام معك. فإذا لم تكن حقاً تتمتع بوجه رائع، فعليك بالاستفادة من "عامل الظهور" الذي يمنحك هذه الفائدة.

• فلنفرض أنني لا أحظى بفرصة "عامل الظهور" فماذا أفعل؟

حسناً، إذا لم تتسنَّ لك فرصة الظهور، فعليك إذن أن تستفيد قدر الإمكان من الميزات التي تتحلى بها أصلاً. بكلام آخر، يجب أن تبدو بأفضل حال قدر المستطاع. وفي هذا السياق، ونظراً لأهمية صورة الجسد، مستوى الطاقة والوزن، يجب أن تحافظ على طاقة إيجابية، ووزن معقول، فهذه العوامل تؤثر إلى حدٍّ بعيد على تكوين نظرة الأشخاص إليك.

كما يجب عليك أن تحافظ على أسنان نظيفة وبيضاء قدر المستطاع. لأنها تساعدك على إضفاء بعض الجاذبية على وجهك. حاول لدى مشاهدتك التلفاز أن تراقب أسنان المذيعين، المذيعات فهم يتمتعون بأسنان بيضاء قدر المستطاع، ولماذا؟

هناك سبب وجيه، فهم يدركون أن هذه الأسنان هي من متطلبات "إدارة الانطباع الإيجابي" وهم يتطلعون دائماً إلى إعطاء انطباع إيجابي لدى الآخرين. وفي المقابل، فإن المرء يميل إلى حب الأشخاص الجذابين والكفوئين، والإيمان بما يقولون.

المكان الذي تجلس فيه يساعد في تغيير نظرة الآخر إليك بطريقة جذرية

إن وقوفك في مكتب أحد المدراء بشكل مشكلة حقيقية وهذه المشكلة تتطلب حلاً فورياً. حالما تتم عملية المصافحة بينكما، يجب أن تجلسا، وإذا كان يسعك الاختيار وسنحت لك الفرصة بذلك، فأنت محظوظ لا سيما إذا كنت على اطلاع بالدراسات والأبحاث العلمية التي تحثك على التموضع الصحيح بين الأشخاص. هذه الخيارات في الجلوس تحدث عادة على مائدة الغداء أو العشاء في المطاعم، بالإضافة إلى قاعات الاجتماعات. إذا كنت في مطعم، فعليك أن تبحث (بعينيك) على وجه السرعة عن مكان يسمح لك أن تجلس مقابل الأكثرية المتواجدة في المطعم، حتى يتوجب على الزبون أو المرشح أن يجلس في الطاولة المقابلة، بعيداً عن زبائن المحل

وطــاقم العمــال. ويعتبر هذا التموضع مثالياً لا سيما أن انتباه المرشح سيكون مركّزاً عليك، لا على النادلة، أو الأشخاص في المطعم حتى لا يتشتت تفكيره أبداً.

هذه بعض القوانين لترتيبات الجلوس التي تسهّل على الأرجح عملية التواصل.

1. كقاعدة عامة، إذا كنت على سابق معرفة بالمرشح، أو الصديق، ولاحظت بأنه شــخص "أيمــن"، يكتب باليد اليمنى، حاول أن تجلس إلى يمينه، أما إذا كان أيسر، يكتب باليد اليسرى، فحاول الجلوس إلى يساره.
2. إذا كــنت امرأة وتحاولين أن تتواصلي بفعالية مع امرأة أخرى، فإن الجلوس في مواجهة بعضكما هو بفعالية الجلوس أو ربما أفضل من الجلوس في الزاوية اليمنى.
3. إذا كنت امرأة وتحاولين أن تساعدي رجلاً في أن يتفاعل معك بطريقة أفضل، وبالــتالي يــشعر بالراحة والذبذبات الإيجابية، فإن الخيار الأفضل، الجلوس في زاوية اليمين إذا أمكن.
4. إذا كــنت رجلاً وتحاول أن تتعاطى بفعالية وتضخ طاقة إيجابية في رجل آخر، فــإن أفــضل الخيارات: الجلوس مقابل بعضكما أو في مواجهة بعضكما على مائــدة بــين مقعدين طويلين مرتفعي الظهر (كذلك، فإن الأبحاث تظهر بأن الرجال يتواصلون بكيفية أفضل مع بعضهم على مستوى زاوية اليمين من تلك الطريقة التي يحدقون بها من خلال زوايا مستقيمة.
5. إذا كــنت رجــلاً تحاول أن تتواصل جيداً مع أنثى في حالات العمل، أو في مناســبة اجتماعــية، فعليك أن تجلس مواجهاً لها على طاولة صغيرة وحميمية، حافظ على هذه القواعد.

فحالمــا تجلــس، دع يديك بعيدة عن الوجه والشعر. في الحقيقة، إن أفضل الاتصالات في العالم هي رهن بالمقدرة على السيطرة على إيماءات لغة الجسد. فمثلاً إن الــشخص الــذي يبقي يديه على مسافة أبعد عن جسده من "الكوعين" يعطي انطباعاً جيداً ويبدو أكثر مصداقية وتوهج.

كذلك، يجب أن تبقي قدميك على الأرض في حالة الجلوس، خصوصاً إذا لم تكن على معرفة سابقة "بالمرشح"، فإنك ستغدو قادراً على السيطرة والمحافظة على وضعية الجسد المناسبة.

يلاحــظ العــالم النفــسي دزمــوند موريس بأن الأشخاص الذين يواظبون باستمرار على تصالب وفك تصالب الرجلين والقدمين يعانون من قلق وتوتر نفسي بالغ، وبالتالي يبعثون شعوراً سلبياً في الآخرين مما يجعلهم يظهرون بمظهر غير الواثق مــن النفس أو الصادق مع الآخرين. ويضيف بأننا يجب أن نعي أهمية لغة الجسد وإيماءاتهــا الإيجابــية ونتمــرس على تقنينها لما لها من تأثيرات قوية وهامة في سبل التعاطي الناجح والمثمر سواء في العلاقات الاجتماعية أو العاطفية.

في أثناء تعاطيك مع الآخرين، فإن اليدين تستخدم لتخبر الكثير عنك فتفضح مستوى الارتياح لديك. فإذا كنت مثلاً تعبث بالأصابع، أو الأظافر باليد الأخرى فأنــت ترسل رسالة غير شفهية وعلى مستوى اللاواعي بأنك تعاني من الخوف أو عــدم الــراحة بــرفقة الآخر. ولا بد من أن يلتقط هذه الرسالة "المرشح" وعلى مــستوى اللاواعــي أيضاً مما سيشكل شعوراً بعدم الراحة وبالتالي إعاقة التواصل بينكما.

لقــد قــرنت اليد المفتوحة عبر التاريخ بالصدق، الأمانة، الاستقامة، الولاء والطاعة. أما اليد المقبوضة، فإنها تشير إلى الإحباط، واليد الموجّهة إلى الأسفل تبرز رغبة قوية لدى الآخر بالسيطرة والتسلط.

إن أهــم الطــرق لمعرفة ما إذا كان الشخص صادقاً أم غير صادق، هي عبر تفحص العرض الذي تقدمه راحتا يديه. فإذا كان المرء صريحاً، فإنه يكشف راحته بكيفية غير واعية وقد يردد عبارة "صدقني، أو ثق بــي" ولا بد أن تمنحك الأيدي المفــتوحة شعوراً بأن الآخر نــزيه وينطق بالحقيقة. أما في حال الكذب، أو محاولة إخفــاء المعلومات، فإنه ينــزع إما إلى إخفاء اليد فيضعها في الجيب، أو يطبقها في وضــع ذراع مطــوية خشيةً من أن يفضح أمره. ولا بد أن تمنحك هذه الإيماءات شعوراً بالشك بأن الآخر يكبح الحقيقة.

غالــباً مــا يلقّن الأشخاص الذين يعملون في حقل المبيعات أن يتفحصوا راحات أيدي الزبائن، لدى تصريحهم عن أسباب الممانعة في الشراء، فإذا كانت الــراحات مكشوفة، فللزبائن أسباباً منطقية وحقيقية، أما إذا كانت مخفية أو مقبوضة، فعليهم أن يبحثوا عن أبواب جديدة يطرقونها في محاولة للدخول مجدداً

وإبـــراز العرض بطريقة أكثر إقناعاً. إذن، يجب أن نمارس إيماءات اليد المفتوحة لـــدى التواصـــل مع الآخرين، ومما لا شك فيه، بأننا باستخدامنا إيماءات اليد المفـــتوحة، فنحن ننـــزع إلى التقليص من الأكاذيب، إذ إنه يصبح من الصعب علينا أن نكذب مع عرض راحتين مفتوحتين، لا سيما إذا تمرسنا عليها مرة بعد أخرى.

* كيف نستخدم قوة راحة اليد بأفضل طريقة؟

هناك ثلاث إيماءات رئيسية تشير إلى ثلاثة شروحات:

أولاً: راحة اليد المشيرة إلى الأعلى، وهي كما ذكرت سابقاً تستخدم كإيماءة طاعـــة وترجـــي، أفضل مثال على هذه الراحة: المتسول الذي يستخدمها للطلب والتسوّل.

ثانـــياً: الـــراحة المـــشيرة إلى الأسفل، وهي التي يكون لها سلطة مباشرة علـــى الآخـــر، وتستخدم من قبل الأشخاص ذات السلطة والقوة الآمرة على الآخرين.

ثالثاً: الراحة مغلقة كقبضة والسبابة بارزة بمفردها أو مع الإبهام. وهي تبعث شعوراً بالخوف في المستمع وبالتالي تجعله خاضعاً أو مطيعاً.

* أحياناً، لا أدري كيف أوجّه يديّ أو أين أضعهما؟ ماذا أفعل؟

إذا كنت لا تدري ما الذي بوسعك أن تفعله باليدين، فعليك إما أن تستخدم إيمـــاءة الـــبرج العالي أو المخفوض. تشير البحوث بأن أي قبض لليدين بإحكام أو بطـــريقة العـــصر إنما تدل على قوة مزاج الشخص السلبـــي، ويصبح التعامل معه صـــعباً. وينبغي أن لا تقوم بأي عرض وأنت تستخدم هذه الإيماءات، كما ينبغي اتخاذ إجراءات معينة لفك قبض اليدين أو تشابكها لدى الآخر، حتى تتمكن من أن تحدث تغييراً عميقاً في موقفه.

إن المحافظـــة علـــى وضعية الأيدي حرّة أيضاً تزيد من فرصة الآخر بالظهور بمظهر الواثق من نفسه والمتأكد من كلامه.

انتبه جيداً لقواعد لغة الجسد

الفتح جيد، الإغلاق سيئ

إن نهـــج الفتح هو الذي يجذب الآخرين إلينا. إنه السحر الذي يظهرنا بمظهر الواثق من النفس، الجذاب، المحبوب والقادر على بث الموجات والذبذبات الإيجابية.

ولكن ماذا نعني "بلغة الجسد المفتوحة" أو "نهج الفتح"؟

"لغـــة الجسد المفتوحة" تشبه إلى حدٍّ كبير، أو بالأحرى هي تتمثل بالشعور بالـــسعادة، أي عـــندما يكـــون المرء سعيداً، فإنه ينـــزع بكيفية غير متعمدة إلى الابتسام، الضحك، يشعر بالاسترخاء، يتمدد بؤبؤي عينيه، يصبح الرأس في وضعية ثابتة على الكتفين، الكتفين إلى الخلف، ويعلو الذقن.

تصبح الذراعين في وضعية استرخاء على الجانبين دون أي تصالب، يستخدم اليدين للإيماء أثناء التكلم مع الآخرين، ويدعم حواراته عندما يميل وركه إلى جانب مـــا كدعوة للانضمام إليه، وإذا ما مشى، فإنه يتبختر بعض الشيء في مشيته. وإذا مـــا وقف، فإنه يباعد رجليه قليلاً ويضع ثقله على قدميه وحـــده في حالة انتصاب (لا ترهّل). لا يتململ أو يعبث بمحتويات جيبه، أو يقضم أظافره.

يقف بكيفية ثابتة، لا يغيّر من قدم إلى قدم بطريقة عصبية.

إذاً، إذا كنت تود أن يتقرّب منك أحد، فعليك أن تميل بجذعك نحوه وتقف وجهـــاً إلى وجه معه قدر المستطاع (طبعاً بالإضافة إلى "نهج الفتح") هذا ما يسمى بالوضعية المفتوحة التي تدعو الآخرين إلى الانضمام...

* ملاحظـــة: إذا كنت تود التقرّب والاقتراب من أحد، عليك أن تبحث عن الإيمـــاءات عينها لديه. إذا ما لاحظت أي نوع من التصالب من جانبه. لا تقترب، انتظر ريثما يفك تصالبه.

تفحّص نفسك

هل تتساءل كيف يستقبلك الأشخاص؟

بالإضـــافة إلى تفحّص نفســك في المرآة عندما تتكلم وتومئ، عليك أن تسأل صـــديقاً تثق به عن الذبذبات التي تبثها، هل هي إيجابية أم سلبية؟ هل تظهر بمظهر

العصبي، المتململ وغير الصبور عندما تتكلم أو تومئ؟ هل لديك عادات سيئة؟ كقضم الأظافر، أو قرع القدم على الأرضية، أو ربما هز الرجل؟ هل تقف بوضعية مترهلة؟ هل تعبث بشعرك أو تحك رأسك؟

اسأل عن التفاصيل.

القدمان هما أبلغ من الشفاه. هذه حقيقة مثيرة عن لغة الجسد، كلما كانت الإيماءات الجسدية أبعد عن الوجه كلما كانت صادقة أكثر. هذا يعود إلى حقيقة أن الوجه هو المشرّع الأول في عملية التعاطي والاتصال، فإننا نحاول السيطرة عليه قدر المستطاع. وليس صعباً أن نزيّف بعض تعابير الوجه، كالابتسام أو محاولة عدم إظهار شعور الغضب.

لا تستخدم القدمان كمؤشرات وحسب، فتشيران إلى الاتجاه الذي يود المرء أن يذهب فيه، ولكنهما تستخدمان للإشارة إلى أشخاص شيقين أو جذابين. إنهما المفتاح غير الشفهي الذي يشير إلى رغباتنا واهتمامنا بالأشخاص.

· تصوّر أنك في حفلة اجتماعية، وهنالك مجموعة من ثلاثة أشخاص وامرأة فاتنة جداً ويبدو أن الحديث يسيطر عليه الرجال، والمرأة تكتفي بالإصغاء، وحسب. ثم إنك تلاحظ أمراً مشوّقاً: إن أقدام الرجال جميعاً تشير باتجاه المرأة، إنهم بذلك يوجهون رسالة غير شفهية مفادها أنهم مهتمون بها وطبعاً بكيفية دون الوعي، والمثير أيضاً أن المرأة ستوجّه قدمها شطر شخص وحيد، وهو الذي يستهويها.

فإذاً غالباً ما نستخدم أقدامنا لندل على ما نريد، فإذا كنا نشعر بالملل في حضرة أحد، فإننا نوجّه أقدامنا شطر أول مخرج. أما إذا كنت معجباً بشخص ما، فأنت بلا شك ستوجّه قدمك نحوه.

تعلّم، لاحظ وتمرّس على بعض إيماءات الرغبة بالتعارف، وإيماءات التودد

هل ترغب بإيصال رسالة إلى شخص مفادها أنك ترغب به وتود التعرف عليه؟

في الحقيقة إن النجاح الذي يلقاه الأشخاص في اللقاءات الجنسية مع أفراد من الجنس الآخر يتعلق مباشرة بقدرتهم على إرسال إشارات تودد...

أثبتت البحوث العلمية بأنه عندما يدخل أحد في رفقة فرد من أفراد الجنس الآخر، فإن بعض التغييرات الفسيولوجية تحدث، فمثلاً تظهر بوضوح عضلة النبرة العالية استعداداً للقاء جنسي محتمل، يقل الانتفاخ حول الوجه والعينين، يختفي ارتخاء الجسد، ينتأ الصدر، تختفي المعدة، ويتخذ الجسد وضعية منتصبة، ويبدو المرء أفتى وأكثر تألقاً.

المدى ومدى تأثيره في العلاقات

إن لكل منا مدى أو مساحة ندعي أنها ملك لنا، وهي تشكل امتداداً لجسدنا، وقد كان العالم الأنثروبولوجي "هال" Edward Hall أحد أهم الرواد في هذا العلم عام 1960 الذي أطلق عليه "علم المسافات" Proxemics والذي يعنى بتقارب المحاور الجسدية وبتصرفات وردات الفعل الشخصية للأشخاص عندما نغزو مناطقهم الخاصة.

يعتقد "هال" بأن لكل شخص مدىً هوائياً معيّناً حول جسده يدعيه كمجال شخصي وهو يتوقف بصورة رئيسية على ازدحام المناطق وكثافة السكان في المكان الذي نشأ فيه. وهناك بلا شك اختلاف في مسافة المنطقة الشخصية ويحدد ثقافياً.

إن المسافة التي يقف عندها المرء بالنسبة إلى الآخرين لها تأثير بالغ في تحديد العلاقة.

فك شيفرة (رمز) قرب المسافة واللمس

إن تضمينات المجال الهوائي وكيفية تصرف البشر عندما يغزى هذا المجال تشكل مفتاحاً هاماً في لغة الجسد، إن استعمال قرب المسافة واللمس تحدد نوع العلاقة مع الآخرين. من هو في الدائرة الداخلية ومن خارجها؟ من يمكنه أن يقترب وإلى أي مدى بالتحديد.

إن قاعدة التقرب واللمس لديها تأثير مباشر على حياتنا. يوم بيوم، ثانية بثانية. يتغيران بحسب الموقع، مراكز الأشخاص المتورطين، وحتى حسب النهاية المرجوة من التقارب.

إن النادلة التي تلمس زبون وهو يعطيها طلب صحن Pasta بكلفة 10$، سوف تكسب بقشيش كبير (T.B). وبنفس الوقت إذا اقترب سمسار عقارات من الزبون نحو المتر بينما يناقشان شراء عقار بـ 500.000$ سوف يعتبر الأخير الأمر عدوانياً وهذا لن ينجح في إقناعه على الشراء. إذا مزح مدير ما مع موظف صغير بلكمة بلطف على ذراعه سيعتبر هذا قمة اللطف، وعلى العكس إذا قام هذا الموظف الصغير بنفس الأمر مع المدير سيتم طرده فوراً.

إن هذه القواعد تبدو معقدة ومحيّرة، حتى تتم لك رؤية الحركات بوضوح. كما مع باقي أقسام لغة الجسد، فإن القواعد غير المحكية تحدد المسافة واللمس. مثلاً: بكل الأوضاع، يسمح لأصحاب المراكز العليا بالتقرب من أي كان، كذلك، فإن الأشخاص اللذين يقومون باللمس يعتبرون بمراكز أعلى من اللذين يتم لمسهم. عندما تكسر هذه القواعد خلال مرحلة الانطباع الأول، ستعتبر بسرعة أنك "غير آمن" وستواجه "بكلا" محددة وسريعة. ولكن عندما تتبع قواعد التقرب واللمس، فالاحتمال أكبر بأنك ستعتبر موضع ثقة واحترام ولهذا ستواجه بـ "نعم".

إن ملخص القواعد هو أن البشر شرسون في حماية مواقعهم ومتلهفون للمس. نحن ندور ونلف باستمرار في دائرة كبيرة تكبر وتصغر من عشرات الأمتار حتى 1 سم. في كل مرحلة بدءاً مع التفاعل مع الآخرين حتى اللحظات الخاصة بين ارتباط البشر.

تعريف أربع مناطق للتقرب

حالما تبدأ بالبحث عنها، سوف ترى مواقع في كل مكان، الأماكن المحددة على مائدة طعام العائلة، السياج الجديد الذي بناه جارك، الشتول التي يستعملها زملاؤك ليحدوا من رؤيتهم داخل مكاتبهم.

مع تبوئنا مراكز أعلى، يكبر حجم وثبات حدود مناطقنا. مثل الأسد ملك الغابة، يتملك أصحاب المراكز العليا مساحات واسعة.

ومع هذا نحن نوازن رغبتنا في خصوصيتنا مع رغبة موازية للتواصل. إن الفقاعة الشخصية (bubble) من المساحة تكبر وتصغر لتتناسب مع مزاجنا،

علاقاتـــنا، والأوضاع التي نعيشها، ولكنها غالباً ما ترتد أيضاً بعد الارتطام بفقاعة الآخـــرين. مـــن الممكـــن أن لا نشعر بالخوف والقلق ونحن نقف كتفاً بكتف في المصعد ولكن حالما يفتح الباب كل منا يبتعد عن الآخر باتجاهات مختلفة.

لكي نتجنب الوقوع في هذه الأوضاع المحرجة، من الممكن أن نتعلم السيطرة علـــى المـــسافات. هنالك أربع مسافات مناطقية. تعتمد هذه المناطق على بعضها البعض... وتختلف بين بلد وآخر.

• كيف أعرفها؟ وماذا أراقب؟

مـــا الذي عليك مراقبته: كيف تتغير. دائرة المنطقة العامة هي حيث ستكون محاط بالغرباء. مثل في الشارع العام، أو عندما تكون عالقاً في زحمة السير.

قامـــت دراسة مثيرة لاكتشاف ما إذا كانت ماهية الجنس تؤثر وتحدد أي من الجنـــسين يتعـــرض أكثر لانتهاك دائرته في منطقة عامة كبيرة. لقد وضع الباحثون مجمـــوعات من زوجين (أنثى/أنثى، ذكر/ذكر، أنثى/ذكر) في شارع مزدحم على كراسي مقابل بعضهم البعض. كان الهدف يتمحور حول تفحص عدد المرات التي تنتهك فيها مسافات الأشخاص ويتعرضون للمقاطعة من قبل المارة. كانت النتيجة مفاجئة، فمن أصل 1.081 شخص مروا قرب الأزواج، الأكثرية اختارت أن تدور مـــن حـــول الأزواج. ولكن عندما اختار الناس أن يمروا بين هذه المجموعات، فإن 53.3% مـــن هذه المجموعات مروا بين زوج الإناث، 29% بين زوج (ذكر وأنثى) وفقط 17% من الوقت بين الذكرين.

هـــذه الدراسة تكشف كيف أن الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بشكل مختلف في المساحات، ويخترقون مساحات بعض الأفراد أكثر من الآخرين معتمدين علـــى المراتب المرتقبة. لقد علّق الباحثون على غزو المنطقة الشخصية للإناث أكثر من الذكور بأن هذا يدل على أن المرأة ما زالت تعتبر بمرتبة أقل من الرجل.

في الحقيقة إن المساحة العامة هي المنطقة التي نسيطر عليها بشكل أقل، إن بعـــض تقنيات لغة الجسد ممكن أن تؤثر على كيفية رد بعض الأفراد عليك في هذه المساحات.

إذا كنت تسير نحو قاعة المؤتمر وتريد تسجيل انطباع جيد، اظهر حماسك وطاقتك، ادخل الغرفة برأس مرفوع وكتفين مستقيمين ومع رسم أفضل ابتسامة. ركّز على الالتقاء بأعين الآخرين وخذ وقتك بمشاهدة من حولك لتحدد أهم الأشخاص ذوي النفوذ الأقوى.

أربع مسافات مناطقية

لقد قسّم "هال" قطر الفقاعة الهوائية حول معظم الثقافات إلى أربعة مسافات مناطقية.

1. المنطقة الحميمة (بين 15 - 46 سم)

لقد دعاها بالمنطقة الحميمة لأنها تشكل المنطقة الأكثر أهمية بالنسبة للأشخاص وهو يحرسها كما لو كانت من ممتلكاته الخاصة، وهو يسمح فقط للأشخاص المقربين عاطفياً جداً منه باختراقها كالأهل، والأحباب والأصحاب. وهناك منطقة فرعية تمتد فقط إلى 15 سم لدى ممارسة العلاقة الزوجية.

2. المنطقة الشخصية (تتراوح بين 46 سم و1.22م)

إنها المسافة التي نتخذها من الآخرين في المناسبات الاجتماعية والحفلات الرسمية وفي اللقاءات وجهاً لوجه مع أشخاص نود التقرب منهم ومع الزبائن في عروض البيع.

3. المنطقة الاجتماعية (تتراوح بين 1.22م و3.6م)

إنها المسافة التي نتخذها من الآخرين ونفترضها في تعاطينا مع السمكري، النجار أو الأشخاص الذين يقومون بإصلاحات في المنزل. كذلك فإننا غالباً ما نقف لدى هذه المسافة من الموظف الجديد في العمل والأشخاص الذين لا نعرفهم عن كثب. يفترض الزوج والزوجة هذه المسافة أحياناً في المنزل لأخذ قسط من الراحة والاسترخاء.

4. المسافة العامة (3.6م إلى 10م وما فوق)

وهي تمثل الامتداد الأطول في تمثيل أقاليمنا. إنها المسافة التي يقف الخطيب فيها عندما يتوجه بالكلام إلى جمع غفير من الأشخاص، المحاضر أمام تلامذته.

وقــد تكــون المسافة من أهم المفاتيح غير الشفهية في لغة الجسد، واستعمالها يحدد نوع العلاقة مع الآخرين. بالأحرى من هو في الدائرة الداخلية في حياتنا ومن خارجها. من الشخص الذي يمكنه التقرب وإلى أي مدى بالتحديد.

إن قاعــدة المسافة تؤثر تأثيراً مباشراً على حياتنا يوماً بيوم، ثانية بثانية. ولا شك، بأنها تتغير بحسب الموقع ومراكز الأشخاص المتورطين في العلاقة.

يجب أن تحافظ على المسافة المناسبة مع الأشخاص، فإذا كنت تتكلم مع أحد الـزبائن ســواء كنت واقفاً أو جالساً، حذار من أن تتعدى على مسافته الحميمة، فتــشكل لــه قلقاً وخطراً على مستوى العلاقة فلنفترض مثلاً أن سمسار عقارات اقتــرب مــن الزبون نحو المتر بينما كان يناقش شراء عقار 500.000، فإن الزبون يعتبر الأمر عدائياً وبذلك يخسر فرصة نجاح الصفقة.

مــن جهــة أخرى، إذا ابتعدت عن المنطقة الشخصية للزبون المرشح، فإنك تعــرّض ذاتــك لفقــدان تركيزه واهتمامه. إن المسافة المثالية بينك وبينه يجب أن تتراوح بين (46 سم - 12.2م) إذا أردت أن يشعر الآخرون بالراحة في صحبتك، فــإن القاعــدة الذهبية هي "حافظ على مسافتك". والجدير بالذكر أننا وبقدر ما تكون علاقتنا حميمة مع الأشخاص الآخرين، ويسمح لنا بالتحرك داخل مناطقهم.

التموضع الاستراتيجي

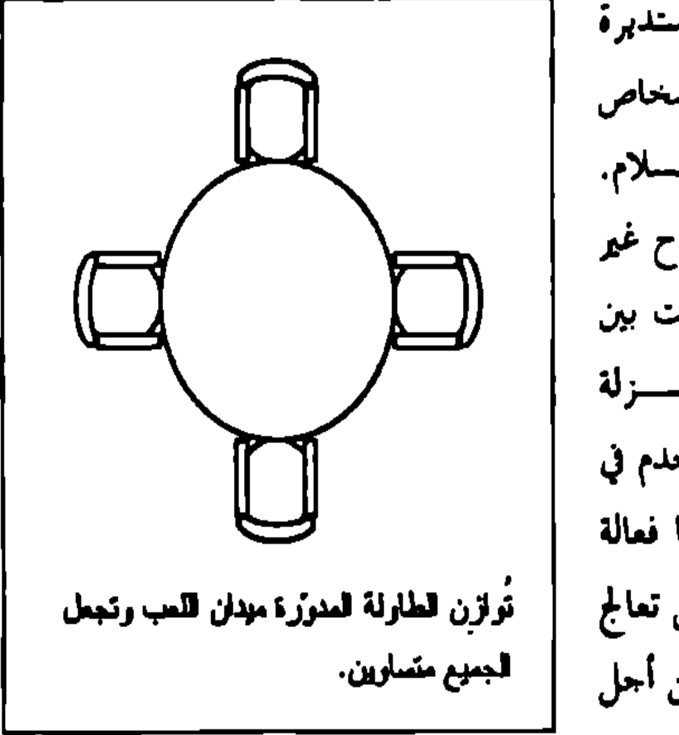
إن المكــان الــذي تجلس فيه قد يعبّر بقوة عن مدى سلطتك ونفوذك على الــصعيدين الشخــصي والعــام. بالإضــافة إلى ذلــك، فإن استخدام التموضع الاســتراتيجي نسبة إلى الآخرين هو طريقة فعالة للحصول على أفضل الاتصالات والتعاون.

لقــد أشــار الكاتب "مارك كناب" أن للبيئة تأثيراً مباشراً على الوضعية التي يــستخدمها المــرء وهذه الوضعيات قد تتباين بحسب حجم المقاعد والمسافة بين الطــاولات. أمــا الأخــصائية الشهيرة في لغة الجسد "تانيا ريمان"، فإنها تؤكد أن التموضــع المناســب في اجــتماعات العمل بشكل مفتاحاً فعالاً ومؤثراً في نجاح المفاوضــات والمباحثات العملية. إن الأمثلة التالية تتعلق في الدرجة الأولى بترتيبات الجلوس في المكاتب وتصنيف الطاولات.

* **ما أفضل الطاولات للتعاون والمساواة؟**

الطاولة المستديرة وحسب الإحصاءات الأخيرة

هي الأفضل للتعاون والمساواة



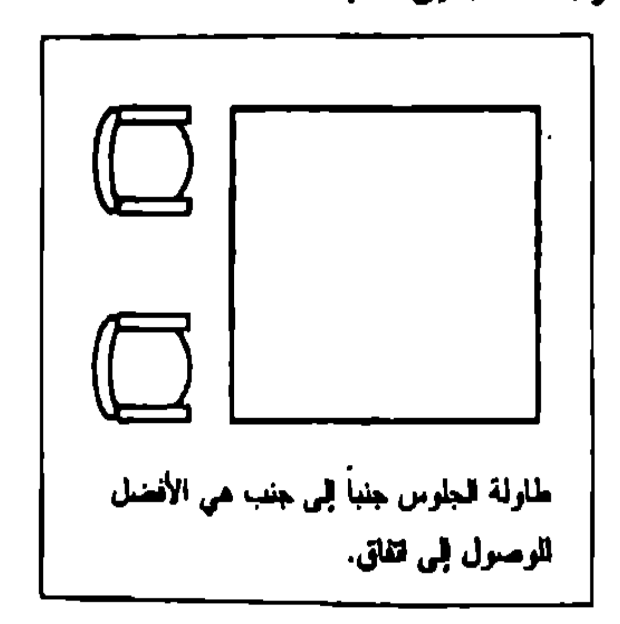
تُوازن الطاولة المدوّرة ميدان اللعب وتجعل الجميع متساوين.

تعتبر الطاولة المستديرة مثالية في مكاتب الأشخاص الذين يعنون في مواضيع السلام. وهي تخلق جواً من الارتياح غير الرسمي وتعزز المناقشات بين الأشخاص ذوي المنزلة المتساوية وغالباً ما تستخدم في مفاوضات السلام، ولكنها فعالة جداً في الاجتماعات التي تعالج الأفكار البارعة الجديدة من أجل إحداث تعاون وسلام.

* **ما هي افضل وضعيات الجلوس من أجل التعاون؟**

افضل موقع للتعاون هو جنباً إلى جنب

الوضعة التعاونية - جنباً إلى جنب



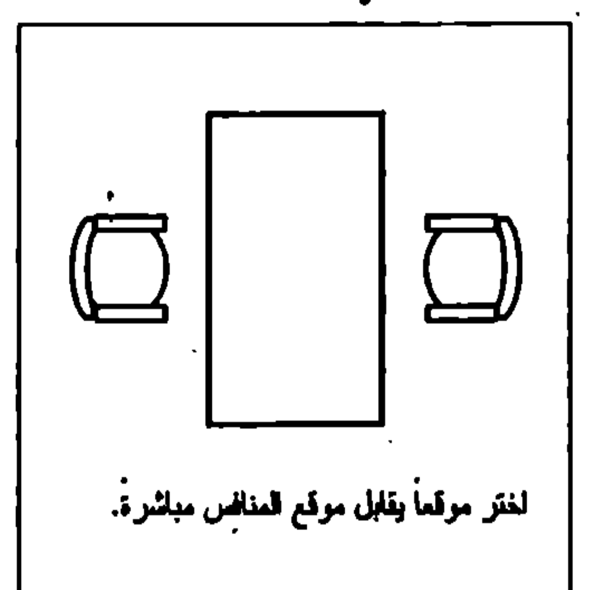
طاولة الجلوس جنباً إلى جنب هي الأفضل للوصول إلى اتفاق.

عندما تود حقاً أن تناشد حسن التعاون مع الآخر، فعليك أن تجلس بقربه. لقد افترضت عدة دراسات بأن الأشخاص سيعملون بجهد وفعالية أكبر لدى جلوسهم جنباً إلى جنب، وغالباً ما ينجم عن وضعية الجلوس هذه حلولاً مرضية للطرفين، حاول أن تجلس

على الجهة اليمنى للمرشح لأنك وبطريقة غير واعية ستمنح قدراً عالياً ورفيع وستكسب ثقة الجميع.

• كيف تكون أفضل وضعية تنافسية – دفاعية؟

عندما يجلس الناس بعضهم قبالة بعضهم مباشرة عبر الطاولة،
فإنهم يقسمون الطاولة إلى جزأين لاشعورياً
وكل يدعي ملكية النصف،
ويأبى أن يتعدى عليه الآخر

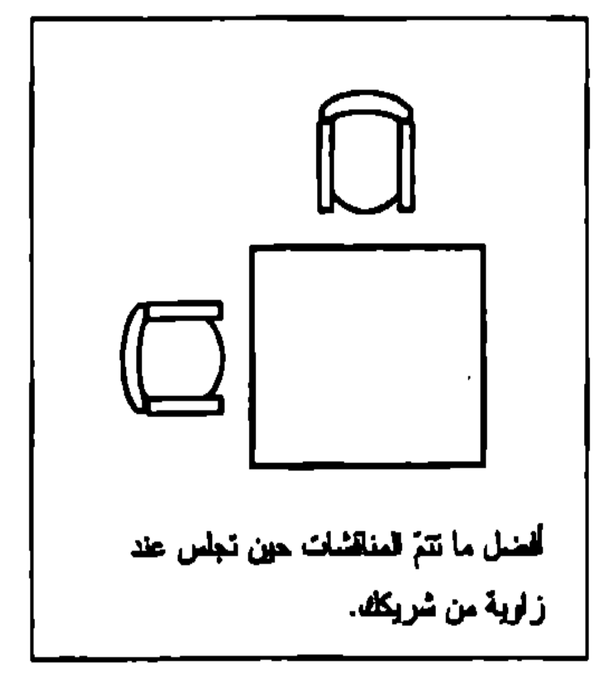


اختر موقعاً يقابل موقع المنافس مباشرة.

قارنت دراسة بين سلوكيات الشعب في أميركا وفي إنكلترا حول ترتيبات الجلوس، والمثير أن الأشخاص حين طلب منهم أن يتنافسوا مع الآخرين، كانوا ينزعون إلى اختيار وضعية الجلوس هذه، ولكن الأشخاص في الولايات المتحدة اختاروا أن يحافظوا على مسافة أقل بينهم وبين الآخرين من أولئك الأشخاص في إنكلترا. ومن الواضح أن عينة الأشخاص في الولايات المتحدة الأميركية اختارت أن تخفض المسافة حتى يتمكنوا من كسب معلومات أوفر حول منافسيهم وبالتالي يتغلبون عليهم. إن الوضعة التنافسية لا تبعث شعوراً بالراحة ولا تؤدي إلى تعاون.

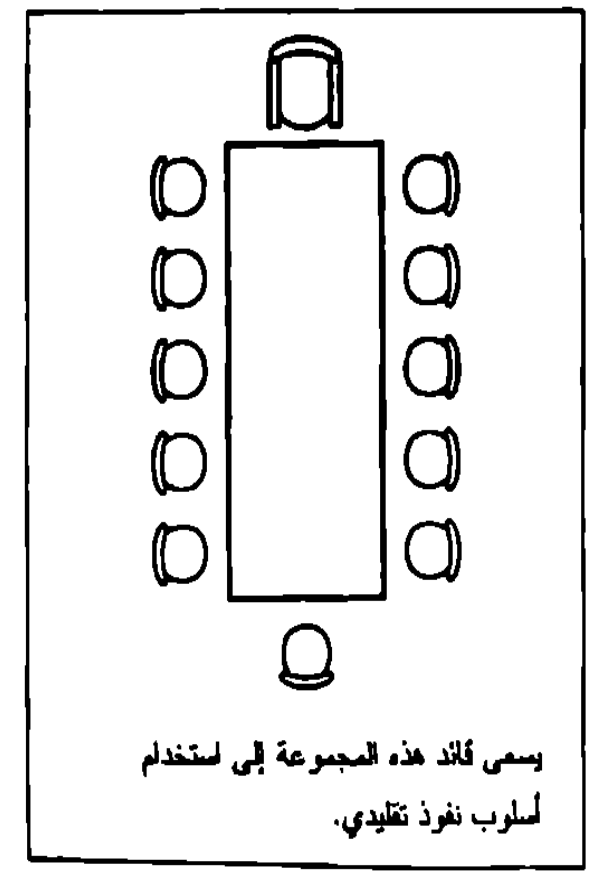
• ما هي أفضل وضعية للمحادثات، الإقناع، أو الإغراء؟

وضعية الزاوية


أفضل ما تتمّ المناقشات حين تجلس عند زاوية من شريكك.

إن وضـــعية الـــزاوية تتيح للشخـــصين اتصالاً مباشراً بالعين وغير محدود دون أن يكون بينهما حاجز. وفي الوقت عينه تمنح كلا الطـــرفين فرصة تحويل النظر إلى البعـــيد بسهولة، مما يسهل فرصة اســـتخدام عـــدد من الإيماءات ومـــراقبة إيمـــاءات الآخـــر دون الشعور بالإحراج أو التهديد. إنها الوضعية الأنسب والأنجح لتمكين البائعين من ربح الصفقات.

• ما هي أفضل الوضعيات للقيادة والسيطرة؟


يسعى قائد هذه المجموعة إلى استخدام أسلوب نفوذ تقليدي.

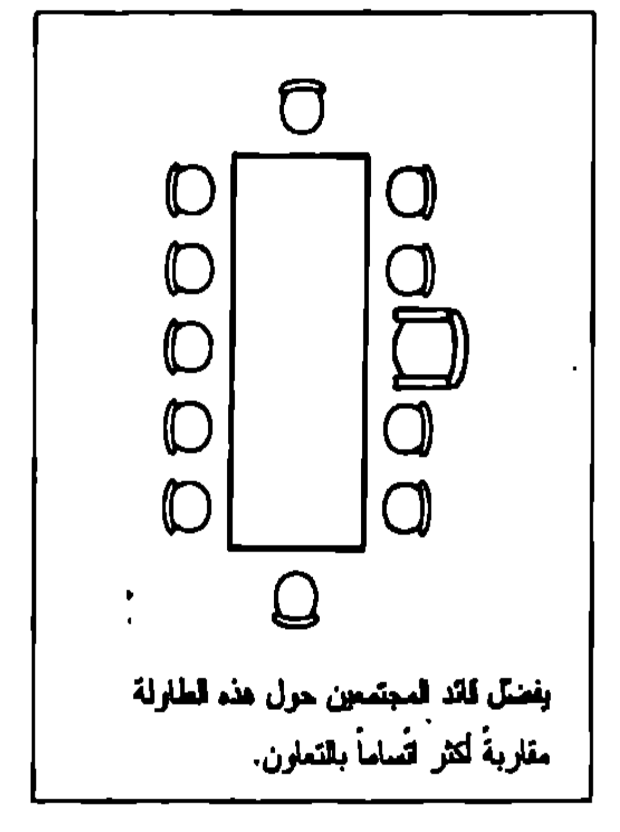
رأس الطاولة

هـــذه الوضعية هي نموذجية بالنـــسبة للأشخاص الذين يرغبون في فـــرض ســـلطة قـــوية وإظهار نفـــوذهم على الآخرين. وهي تمنح دائمـــاً التأثير الأكبر ويجدر الانتباه إلى أن هـــذه الوضـــعية قد ترهب الأشخاص وقد تبعث شعوراً سلبياً لـــديهم بشرط أن لا يكون ظهره خلف باب.

• ما هي أفضل وضعية للتعاون مع الموظفين؟

في منتصف الطاولة

تعتبر هذه الوضعية عظيمة، عندما يكون الجو مشوباً ببعض التوتر وفريق العمل غير متعاون أو على توافق مع بعضهم. فإذا كان الرئيس يسعى إلى خلق جو مريح ومثمر من الموظفين، فيحذر به أن يجلس في منتصف الطاولة. الجدير بالذكر أن هذه الوضعية ستقرّبه وتحبّبه إلى قلوب الموظفين.

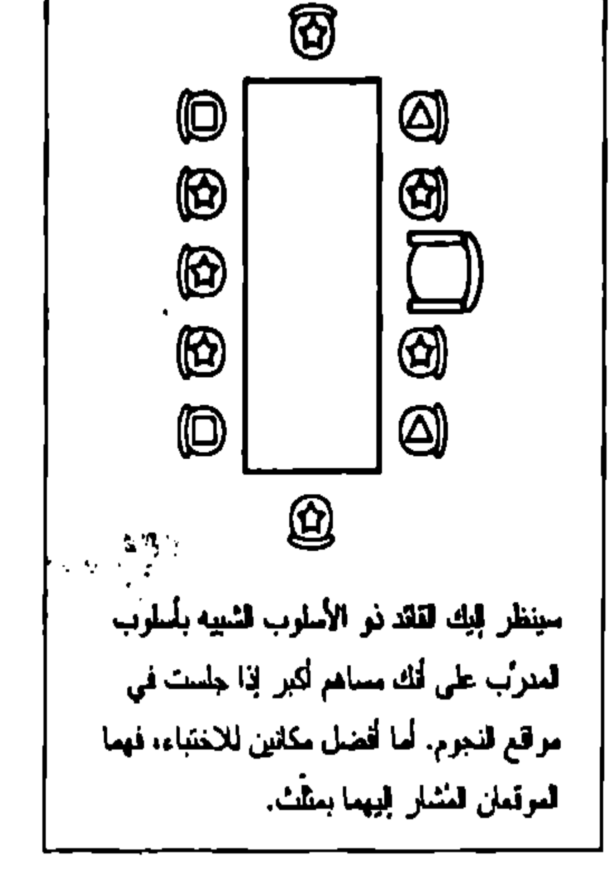


يفضّل قائد المجتمعين حول هذه الطاولة مقاربةً أكثر اتّساماً بالتعاون.

• ما هي أفضل وضعية للظهور في الاجتماعات؟ وما هي أفضل وضعية للاختباء؟

الوضعية المختلفة

إذا كنت موظفاً في شركة وتود أن تبرز في اجتماعات العمل وتؤثر إيجاباً على الحاضرين، فإن رمز النجمة على الكراسي سيحدد لك الموقع الأفضل لتتمكن من إبراز ذاتك عوضاً عن ملء المكان فقط. اختر إحدى هذه الأماكن عندما



سينظر إليك القائد ذو الأسلوب الشبيه بأسلوب المدرّب على أنك مساهم أكبر إذا جلست في مواقع النجوم. أما أفضل مكانين للاختباء، فهما الموقعان المشار إليهما بمثلّث.

يكـــون لـــديك ما تقول وتود التأثير إيجاباً في الآخرين. الآن لاحظ المربعات، الكراسي، فإن هذه الأماكن هي الأرجح التي سيتم اختيارها من قبل الأشخاص المحايـــدين والذين ليس لهم رغبة في المشاركة العقلية في الحوار والأحاديث. أما بالنسبة للمثلثات، فهي تشكل نوعاً من التمويه للأشخاص في الاجتماعات بما أن الـــشخص الذي يتموضع عليها، على الأرجح سيختفي ولن يكون لوجوده بصمة مؤثرة.

• ما هي الإيماءات التي تشهدها لدى الآخرين في حال التعدي على مسافتهم الشخصية؟

1. نظرة تهديد، ثم تحويل النظر حتى يتجنب نظرتك.
2. الترميش المكثف.
3. الميل بعيداً.
4. عدم الابتسام.
5. توقف مفاجئ عن المحادثة.
6. الجلوس أو الوقوف دون حراك.
7. توجيه الخصر والقدمين بعيداً عنك.
8. استخدام إيماءات التوتر، كعض الشفاه مثلاً أو التململ.
9. تصالب الذراعين.
10. النـــزوع إلى الطرق على الطاولة بأصابع اليد أو قرع الأرضية بقدمه.
11. احمرار وجنتيه.
12. محاولة أن يضع حاجزاً بينكما.
13. رفض مشاركة المزيد من المعلومات والتفاصيل الشخصية.
14. توجـــيه بعض الكلام العدائي، إذا كان وضعه الاجتماعي بالمقارنة مع وضعك يسمح له بذلك.

* **الاتصال الفعال بالعين**

يشكل الاتصال بالعين أهمية كبيرة في التواصل وجهاً لوجه مع الآخرين. تؤثر العين على السلوك البشري تأثيراً قوياً فهي تمنح كل إشارات الاتصالات البشرية الأكثر كشفاً ودقة. ولذلك قال دافينشي في تأثير العين "العينان نافذة الروح". وعندما نرغب في قراءة لغة العينين، علينا أن نتفحص البؤبؤين، اللذين يعملان مستقلين عن الجسد وبالتالي لا يمكن السيطرة عليهما. عندما يثار الشخص، فإن بؤبؤيه يكبران ويتمددان، بينما في حالات الغضب والتوتر، فإنهما يتقلصان، حتى يصبحان صغيران جداً. وهناك قاعدة عامة في تعاملك مع الأشخاص في حالات العمل: عليك أن تحافظ على الاتصال بالعين مع الزبون المرشح 2/3 من الوقت، وهذا لا يعني أن تنظر في عينيه لمدة 20 دقيقة ومن ثم تنظر 10 دقائق إلى البعيد. بل يعني أن تظل على اتصال لمدة 7 ثوان ثم تنظر إلى البعيد 3 ثوان، أو على اتصال لمدة 14 ثانية وإلى البعيد 6 ثوان.

ويجب أن تستخدم النظرة المحدقة العملية معه والتي تستخدم في مناقشات العمل، وهي تتمحور حول العين والأنف، فتصوّر وكأن هناك مثلثاً على جبين الشخص الآخر، هذه النظرة تخوّلك الحفاظ على السيطرة وتخلق جواً عملياً وجدياً.

أما إذا شعرت بأن الزبون المرشح لا يشعر بالراحة لهذا المستوى من التحديق، فحاول أن تخفضه قليلاً.

تشكل العينان جزءاً مذهلاً في جسد الإنسان، فعندما يرى الشخص شيئاً مغرياً، فإن بؤبؤي عينيه يتمددان (هذه إحدى أهم أجزاء الجسد التي لا يمكن السيطرة عليها بواسطة العقل الواعي. أنت ببساطة غير قادر على السيطرة عليها).

إذا كانت المرأة معجبة برجل وهو يثيرها، فإنها تمدد بؤبؤي عينيها أمامه وهو يقرأ هذه النظرات ويفهم أنها معجبة به، فإذا كان هو الآخر يبادلها الشعور بالإعجاب والإثارة، فإنه وبكيفية غير متعمدة إلى النظر عميقاً في عينيه، يثار أكثر ويتمدد البؤبؤان، ثلثي حجمهما العادي. هذه إحدى أهم وأقوى إشارات التنبؤ بمشاعر الإعجاب والإثارة في الاتصالات غير الشفهية. كذلك، فإن بؤبؤي العينين سيتمددان في حالات الخوف وعندما يكون الضوء خافتاً، عندما تتحدث إلى

شـــخص ما، انظر إلى عينيه في حالات التفاوض، تدرّب على التحديق في بؤبؤي عينيه، فهما سيكشفان حقيقة مشاعره وما يضمره من أفكار.

إذا اتـــبعت جـــيداً النـــصائح في هذا الفصل لتطوير وتحسين انطباعك على الآخرين، بدءاً من الانتباه إلى المظهر الخارجي، اللباس المناسب في المكان المناسب، وغـــاوت حذراً في استخدام المسافات، فإنك ستظهر بمظهر الذكي، القادر الواثق من النفس والجذاب في العلاقات الاجتماعية والعاطفية على حدٍّ سواء. والأهم أنك تتمكن من زرع الطمأنينة في نفوس الأشخاص.

هـــناك عـــاملان أساسيان يتعلقان بالعينين ويظهران بنموذجين أو نمطين من السلوك البشري:

1. أولاً: إذا كـــان الـــشخص يرمش بكيفية أسرع من المعتاد، فقد يكون السبب ضـــوءاً قوياً مزعجاً في المكان، أو أنه يعاني من توتر وقلق على الأرجح بسبب إطلاق كذبة ما ويخشى من أن يفضح أمره.
2. ثانـــياً: إذا كـــنت في محادثـــة مع شخص ما، بينما تراقب عيناه الأشخاص المـــتواجدين في الغـــرفة، فهـــذا السلوك إنما هو دليل قاطع بأنك لم تحز على اهـــتمامه وإعجابـــه. وفي هذه الحال، وعلى وجه العموم من الحيوي أن تبقى عيـــناك مركـــزتين على الزبون المرشح وسط الأجواء الصاخبة والمزدحمة. إن تحـــويل النظر باستمرار ومراقبة الآخرين عندما تكون برفقة مرشح للعمل أو لعلاقـــة عاطفـــية يظهرك بمظهر غير لائق وغير مهذب. من جهة أخرى، فإذا حافظـــت على الاتصال العيني دون أن تحول نظراتك على الحاضرين، فإنك، على اليقين، تزرع شعوراً بالاحترام والتقدير لدى الآخر.
   عندما تنظر عيناً لعين إلى الشخص الآخر فإنك تنشئ أساساً حقيقياً للاتصال.

* هل صحيح بأن العينين تظهر حقيقة ما يشعر به المرء؟

لقـــد ذكـــرت سابقاً بأن العينين نافذة الروح وأنهما يمنحان فكرة وافية عن المـــشاعر الإنسانية التي تختلج في نفوس الآخرين وعلى اليقين، بوسعك أن تتعرف أكثر على الشخص عندما تضع هذه النظرة في إطار تعابير الوجه ولغة الجسد.

إن النـــساء تستخدم العيون ما يقارب 65% في اتصالات التودد والمغازلة مع الرجل، أي أنها تقوم بالتواصل العاطفي من خلال التحديق عميقاً في عيني الذكر.

يمكن للعيون أن تخبر بدقة ما يجول في أعماق الناس، فإذا تمرست على إرسال النظرات الملائمة في الوقت الملائم، فأنت ستغدو أكثر إثارة.

هناك ستة مشاعر أساسية في حياة البشر ويمكن للعين أن تلتقطها جميعاً.

• هل يوجد فقط ستة مشاعر إنسانية؟

هـــناك أكثر من ستة مشاعر مختلفة، بيد أن معظم هذه المشاعر المختلفة التي نختبرها هي عبارة عن مزيد من هذه المشاعر الست. إننا وببساطة حين ننظر بعمق إلى عـــيني الآخر، نتمكن من معرفة ماهية شعوره سواء كان يختبر مشاعر السعادة، الدهشة، القرف، الخوف، الغضب أو الحزن. لذا، فإذا تمعنت بالنظر وأوليت انتباهاً خاصاً لعيني الآخر، فبوسعك أن تغوص في أعماقه وتدرك ما يضمر، ولا سيما إذا كنت ترغب في جذب هذا الشخص.

تذكّـــر بأن معظم الأشخاص سيحكمون عليك في غضون الثواني الأولى من اللقاء الأول. استخدم عينيك في الطرق البسيطة ولكن القوية حتى تبني علاقة وئام وتخلق مشاعر الإثارة لدى الشخص الذي تحاول التواصل معه.

لقد دلّت الأبحاث الحديثة أنه عندما تعرض صور لطفل مع أم، فإن النساء قد يـــتمدد بؤبؤ عيونهن ثلثي أضعاف حجمه العادي تقريباً، بينما عندما تعرض صور لرجل جذاب، يكون تمدد البؤبؤ لديهن أقل. قد يثير المرأة مظهر الرجل الخارجي، ولكـــن علـــى صعيد بيولوجي لن يحرك مظهر الرجل الخارجي كل النساء. عندما عرضـــت هذه الصور عينها على الرجال، فإنها لم تحرك أي ساكناً و لم يتمدد بؤبؤ عـــيونهم عند عرض مشاهد لمناظر طبيعية خلابة. إن ردة الفعل كانت مشابهة تماماً لـــصور الأم والطفل، بيد أنه حالما عرضت عليهم صورة امرأة فاتنة جداً، فإن بؤبؤ عيونهم تمدد ثلثي أو أربعة أضعاف حجمه العادي.

في الواقـــع، إن المـــرأة تمدد بؤبؤ عينها، خلال وجودها مع الرجل فعلياً، إن النساء عموماً، لا يثرن حقاً بواسطة الصور وبالطريقة والمستوى عينه الذي يثار به

الـرجل. بـيد أنهـا حين تنظر إلى عيني الرجل المحاور لها، فإنها تمدد بؤبؤ عينيها، ويصبح كل منهما مثاراً بفعل تمدد بؤبؤ عيني الآخر.

• كيف يمكن أن أتأكد بأنني محط أنظار الأنثى المرشحة؟

غالباً ما يسأل الرجال: "كيف أعرف إذا كانت المرأة متحمسة إزائي".

والجـواب بـسيط. إذا لاحظـت بأنها ترمقك بنظرة، يعني أنها رأتك، فإذا عاودت الكرة بأقل من دقيقة، فهي تجدك جذاباً.

عـندما تقـوم بالاتصال بالعين، حاول أن ترافقه برفع بسيط للحاجبين أو بابتسامة، فهذا سيؤكد للآخر بأنك منجذب إليه ومعجب به.

• لماذا نشعر بالارتياح عندما يتحدث إلينا بعض الأشخاص، بينما نشعر أننا غير مرتاحين، ومنزعجون مع البعض الآخر؟ وبعضهم أيضاً يبدون غير جديرين بثقتنا؟ فما السبب؟

في حـين أنـنا نرتاح في حواراتنا مع بعض الأشخاص فإننا نشعر بانـزعاج مع مجمـوعة أخـرى. إن الـسبب في ذلك يعود إلى طول المدة التي ينظرون فيها إلينا أو يـشغلون نظراتنا أثناء الحديث معنا. عندما يكون الشخص غير نـزيه أو صادق معنا وهـو بـصدد إخفاء معلومات، فإن عينيه تلتقي عيوننا أقل من ثلث الوقت. من جهة أخرى، حين يلتقي نظر الآخر نظرك أكثر من ثلثي الوقت، فهناك تحليلاً من تحليلين.

أولاً: إنـه يجدك مغرياً وجذاباً جداً، وفي هذه الحالة فإن بؤبؤا عينيه يتمددان نتيجة شعوره بالإثارة.

ثانـياً: إنـه يشعر بالعدائية تجاهك وقد يستخدم هذه النظرات كتحدي غير شـفهي، وعلـى اليقين، فإن بؤبؤي العينين يتقلصان. بمعنى آخر، حتى تغدو قادراً على إقامة علاقة تواصل جيد مع الآخر، ينبغي أن تلتقي نظرتك المحدقة نظرته نحو 60 إلى 70 بالمائـة أو مـا يعـادل ⅔. أما الأشخاص الذين يشعروننا بأنهم غير جديـرين بثقتـنا، فهم أولئك الذين يلتقون نظرتك المحدقة أقل من ثلث الوقت، ولذلك فنادراً ما نثق بهم سواء في التفاوض أو في المواقف الأخرى في حياتنا.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن نأخذ بعين الاعتبار أيضاً المنطقة الجغرافية من وجه الآخر وجسده التي نوجه إليها نظراتنا، فهي تؤثر في تعاملنا مع الأشخاص في كل جوانب التعاطي، وهي تنقل وتتلقى بكيفية غير شفهية وعلى مستوى اللاواعي وتترجم بدقة متناهية من الشخص المتلقي.

• كيف نحدد هذه المناطق الجغرافية وما أهميتها؟

لقد ذكرت سابقاً النظرة العملية: حيث تتصور أن هناك مثلثاً على جبين الآخر، وهذه النظرة تستخدم في المفاوضات العملية، وعليك ألا تسقط نظرتك المحدقة إلى ما دون مستوى عيني الآخر.

فإذا ما سقطت النظرة المحدقة، فأنت تحدث **النظرة الاجتماعية؛** خلال اللقاءات الاجتماعية، ينظر المرء إلى الشخص الآخر من خلال تصوّر منطقة مثلثة على وجهه ولكن بين العينين والفم. الجدير بالذكر أن الرجال والنساء يستخدمون النظرة المحدّقة الحميمة التي تتركز عبر العينين وتحت الذقن إلى سائر أعضاء الجسد بالنسبة إلى التحديق البعيد، أما بالنسبة إلى التحديق القريب، فهي أيضاً على شكل مثلث ولكن تتركز بين منطقة مثلثة بين العينين، الصدر والنهدين، والمنطقة التناسلية وهي غالباً ما تستخدم لإظهار الاهتمام والإعجاب بالآخر.

• ماذا عن الاتصال بالعين بين المجموعات؟

تحت عنوان "العينان مرآة الروح" قام الدكتور فيتاغال Roel Vetagaal بدراسة تأثير التحديق بالعين على المحادثات ووجد أن هناك علاقة وثيقة بين طول النظرة ومستوى المشاركة بين المجموعة. إن الاتصال بالعين يشجع ويزيد عدد الأدوار التي تمنح للآخر بالتعبير عن رأيه. وقد أثبتت هذه الدراسة بأن كمية التحديق الذي تلقاه الشخص في محادثاته مع المجموعة كانت أكثر أهمية وفعالية من تلك التي يقوم الشخص بها (الاتصال بالعين).

• هل يؤثر لون العينين في عملية التعاطي؟ وإذا كان الجواب نعم، فكيف؟

إن معظم الأشخاص يرتكبون خطأً عندما يفترضون بأن الأمور الصغيرة لا تؤثر في عملية التعاطي مع الآخرين. استناداً إلى الإحصاءات الأخيرة التي قامت بها شركة "Cyber pulse"، فقد وجدت بأن الأشخاص غالباً ما يربطون ألوان العيون المختلفة مع السمات الشخصية. كما أنها حتمت بأن الأشخاص يسعهم التأثير على إدراك الآخرين لهم من خلال فقط تغيير لون العينين بواسطة العدسات اللاصقة.

إن السمة الشخصية للدراسة وفق المشاركين فيها أثبتت بأن الأشخاص ذوي العيون البنية اللون يتمتعون بنسبة 34% من الذكاء، يتمتعون بنسبة 16% من الثقة والجدارة، 13% من اللطف، 6% من الخجل و4% من الإبداع. أشارت هذه الإحصاءات أيضاً بأن الأفراد ذوي العيون الزرقاء يتلقون على الهم لطفاء للغاية وبنسبة 42% من الأشخاص أقروا بذلك، ومثيرين نسبة 21%، لطفاء بنسبة 10%، غير خجولين بنسبة 4%، يمكن الوثوق لهم 2%. وبالمقارنة مع ذوي العيون البنية، فإن العيون الزرقاء لم يتم ربطها بقوة بصفة الذكاء، فقد أقرّ 7% فقط بذكاء الأشخاص ذوي العيون الزرقاء، 25% أقروا بأن الأشخاص ذوي العيون الخضراء هم "مثيرون جنسياً". منحرفين جنسياً قليلاً 20%، مبدعين بنسبة 25% وكنظرائهم من ذوي العيون الزرقاء، فإنهم غير جديرين بالثقة أو موثوق فيهم بنسبة 3% فقط، خجولين بنسبة 3%، ولكن على النقيض، فذوي العيون الخضراء يعتبرون لطفاء فقط بنسبة 4%.

من ناحية أخرى، عبّر 60% من المشاركين عن رغبتهم بتغيير لون عيونهم، وحاز اللون الأخضر على أكبر نسبة وهي 27%، في المرتبة الثانية اللون البنفسجي بنسبة 26% ونسبة 18% فضلوا تغيير لون عيونهم إلى الأزرق. بعد الأزرق، في المرتبة الرابعة اللون الفيروزي أي اللون الأزرق المخضر، تبعها اللون الرمادي 7%، العسلي 5%، فالبني 4%.

هناك دراسة أخرى تؤكد على أهمية وفعالية الاتصال بالعين حيث شاهد أشخاص فيلمين لشريكين يتفاعلان مع بعضهما بطريقتين مختلفتين، الأول أظهر

الــشريكين يمارسان الاتصال بالعين لمدة 80% من تواصلهم. أما الفيلم الآخر، فإنه أظهر الشريكين يمارسان الاتصال بالعين فقط لمدة 15% من تواصلهم.

نجم عن هذه الدراسة النتائج التالية، لقد وصف الأشخاص الذين شاهدوا الفيلم الثاني الشريكين بالصفات التالية: البرودة، التحدي، عدم النضج، القلق والمراوغة، بينما لاحظوا بأن الشريكين في الفيلم الثاني يمتازوا بهذه الصفات: النضج – الود، الثقة بالنفس، الصدق والمودة.

في الحقيقة، إن العينين مرتبطتان بقوة بالمشاعر الإنسانية وبكامل تكوين استجابات الدماغ تجاه الآخرين.

هذه بعض الملاحظات المدونة في أهم الأبحاث العلمية:

1. عموماً، كلما كانت مدة الاتصال بالعين أطول بين شخصين، كلما كانت درجة الحميمية أقوى.
2. كلما التقت النظرات أكثر، كلما نمت مشاعر الحب أكثر.

- غالباً ما يتمدد بؤبؤ عيون الأشخاص عندما يتكلمون عن أمور أو أشياء مفرحة. من جهة أخرى، فإن البؤبؤ يتقلص عندما يتكلمون عن أمور محزنة.
- إن النساء، عموماً مدركات أكثر من الرجال للغة الجسد ولديهن قدرة فطرية على التقاط إشارات العين غير الشفهية وفك رموزها.
- النساء يتواصلن بالعيون أكثر من الرجال.
- لقد أظهرت الأبحاث بأن العينين تشكلان عاملاً مهماً في عملية الإقناع.
- عندما تنزع المرأة إلى التورط بدرجة كبيرة بالاتصال بالعين، فهي تميل إلى كشف أمور شخصية جداً.
- عندما ينخفض مستوى الاتصال بالعين، ينزع الرجال إلى التكلم أكثر عن أمور شخصية على عكس المرأة التي تنزع إلى التكلم أقل.
- كلما حافظت على الاتصال بالعين أكثر، كلما حزت على تقدير الآخرين أكثر.
- كلما أطلت الاتصال بالعين، كلما بدوت جديراً بالثقة أكثر.

- كلمـــا ازداد عـــدد الرمش بالعين، كلما كانت دلالة على موقف خداع وكذب.
- إن إماءة سد العينين تحدث لصد نظر الشخص عن الآخر وذلك لأنه يشعر بالضجر، أو عدم الاهتمام، أو بالتفوّق.
- تـــدل الأبحاث أن المعلومات التي تنقل إلى الدماغ البشري، فإن 78% منها تـــأتي مـــن خـــلال العينين، 9% من طريق الأذنين و4% من خلال سائر الحواس.
- إن استخدام النظرة المحدقة الاجتماعية خلال عملية التودد أو المغازلة تسم الرجل والمرأة بأنهما باردان، وغير وديين.
- إن النـــساء خبيرات في إرسال وتلقي النظرة المحدقة الحميمة، ولكن لسوء الحظ، فإن معظم الرجال ليسوا كذلك.
- إن مـــنطقة جسد الشخص الذي توجه إليها نظرتك المحدقة قد يكون لها تأثير على نتيجة أي لقاء وجهاً لوجه.

عندما تتكلم:

- مارس الاتصال بالعين لمدة ثوان معدودة (2 - 3 ثوان) ثم انظر بعيداً لثانية، ثم عاود ترسيخ الاتصال بالعين مجدداً، مكرراً العملية ذاتها.
- حـــاول السيطرة على عملية الومض أو الترميش فأغمض عينيك بكيفية بطيئة وبنعومة.
- حـــاول أن تمـــيل برأســـك قليلاً إلى جانب ما مع رسم ابتسامة صادقة على وجهك لإظهار الاهتمام تجاه الآخرين.

عندما تستمع:

- اجعل الاتصال بالعين أطول أي ما يعادل (5 - 7) ثواني.
- حاول عدم الترميش مراراً، حتى لا تبدو عصبياً، أو غير جدير بالثقة.
- ارسم ابتسامة صادقة عند الحاجة مع هزّ الرأس إشارة للموافقة مع الآخرين.
- حـــاول أن تمـــدد بؤبؤي عينيك في حضرة الأشخاص المنجذب إليهم، فإنك ستبدو بدورك مثيراً وتجذب الآخرين إليك.

أنت لن تتواصل بنجاح إذا لم تمنح الآخرين انطباعاً إيجابياً أولاً

ثانيتان... هل تقرع أي ناقوس لديك الكلمة ثانيتين؟

إنه الوقت... الوقت القصير الذي عليك استغلاله لإعطاء الانطباع الإيجابي الأول، فهم سيغدون متحمسين إزاءك، أو يشعرون بعدم الراحة بصحبتك ويرتابون من وجودك.

إنه لمن المثير معرفة أنك وبغضون ثوان قليلة تتمكن من أن تأسر القلوب أو أن تنشأ أجواءً سلبية وتفشل في التأثير إيجابياً على الآخرين. ومهما حاولت لاحقاً أن تغير النظرة السلبية هذه، فإن هذه الثواني ستظل تسكن عقلهم اللاواعي. فإذن، لديك ثانيتين أو ثلاثة لتبهر الآخرين. فهم إما سيحبونك أو سينتقصونك.

• فقط ثانيتين أو ثلاث؟

نعم، وقد تمتد إلى عشر في بعض الأوقات ولكن اختبر بنفسك واذهب إلى الأماكن العامة، المطاعم، المتاجر، المقاهي، راقب بنفسك، كم من الوقت يلزمك حتى تقيّم الأشخاص الذين تلمحهم هناك.

لا أعتقد بأن عملية التقييم هذه تتطلب أكثر من ذلك الوقت، كي تحدد الشخص الجذاب، العدائي، الكره، الوسيم، والمثير.

والملفت أننا وقبل أن نلاحظ وجود الآخرين، فإن نظام المصفاة لدينا قد تفحص الأجواء والمكان فقد لا نلحظ وجود الأشخاص الذين يختلفون عنا كلياً ولا يشكلون أي زخم لدينا. مثلاً: المراهقين لن يلحظوا وجود أشخاص في منتصف العمر. لأنهم وعبر عقلهم اللاواعي قد أدركوا أنهم لا يشكلون لهم أي أهمية، كل منا لديه هذه الأنظمة التي تصنف الأشخاص الذين نتوق للقاء بهم كالأصدقاء المرشحين، الشريك المرشح، أو الأشخاص الذين نود أن نتعامل معهم على صعيد العمل.

• هل هناك معيار أو مقياس معين نقيس به صفات هذه الفئات؟

بالطبع، فإذا كنا نبحث عن شركاء في العمل، فنحن ننزع إلى استخدام نظام معين لنتحرى عن الشخص الذي بوسعه أن يمنحنا هذه الفرصة. وفي هذه

الحالة، فنحن ننجذب إلى الشخص الذي يبدو واثقاً من النفس، مسيطراً ومحترفاً.

وفي حال كنا نبحث عن أصدقاء جدد، فإننا نستخدم نظاماً آخر، ونغدو متحمسين أو منجذبين إلى أشخاص مشابهين لنا.

بيد أننا عندما نبحث عن علاقة عاطفية، فنحن نستخدم نظاماً فريداً من نوعه في عملية التصنيف. وهو مركّز على أسس تجارب الماضي، شروط الحاضر، والأماني والتوقعات المستقبلية. عموماً، عندما نبحث عن شريك الحياة المناسب، فإن نظامنا يصبح أكثر خصوصية ودقة، وبغض النظر عن هذه المعايير والمقاييس المعنية، فإن الانطباع الأول يكون فورياً. فنحن نغض النظر عن أي شخص لا يتماشى أو ينسجم مع مقاييس اللاواعي.

وحين ننضج، تتغير المقاييس لدينا، ونكتسب خبرة أوسع في الحياة، سواء سلبية أو إيجابية، ونحن نعدل تخميناتنا أو تقييمنا للأشياء على أساس ما هو مفيد ومرغوب لدينا، وما الأمور التي يجب أن نتجنبها.

النظرة الأولى: مقدمة للتواصل

عندما ننظر إلى الشخص وللوهلة الأولى، فنحن نظن بأننا ندرك كل ما نحتاجه لمعرفة الشخص. إن هذه العملية تتم بكيفية غير واعية وفورية. إنها طبيعية وتشكل وسيلة مهمة لاستمرار العيش، منذ الأيام الأولى لحياة البشر، لقد كان ضرورياً على الإنسان أن يعي الخطر بكيفية فورية، وأن يكون قادراً على التفريق بين الصديق والعدو.

ولولا مقاييس التمييز هذه، لكنا ننجذب إلى كل الأشخاص بطريقة متساوية، ولكنا مثلاً قد أغرمنا بهتلر تماماً مثل غرامنا "بالليدي ديانا"!

* لقد صادفت وأخطأت مراراً عديدة في عملية تقييم للأشخاص من الانطباع الأول، كيف تفسرين ذلك؟

نحن نعتقد بأننا نعرف كل شيء عن الأشخاص من النظرة الأولى، ولكن في الحقيقة قد نخطئ. كم مرة مثلاً، لم نكن قادرين على الإعجاب بشخص ما، حتى استطعنا أن نتعرف عليه عن كثب؟ إن هذه الحالات تحدث كثيراً.

ولكن هذه ليست النقطة الهامة. إن النقطة التي أود تقديمها بأننا كبشر، لن نبني أو نطوّر أي علاقة عادةً إذا لم يكن الإعجاب موجود أولاً أو في الأصل.

لا شك بان علاقات عديدة بدأت بالنمو بعد عدة اتصالات مع شخص ما ولفترة من الوقت. في هذه الحالات، لقد كان لدى الآخر الفرصة السانحة لتطوير علاقته بالآخر على أساس شيئ أكثر من النظرة الأولى واللقاء الأول... ولكن تذكّر بأننا لا نملك تلك الفرصة دائماً!

لذلك، ومرة ثانية، أؤكد لك بأن الانطباع الأول والنظرة الأولى هما غاية في الأهمية ومن الحيوي جداً أن نبدأ السير على القدم المناسبة ووفق الخرائط الصحيحة حتى لا نضل الطريق.

إلقاء التحية والمصافحة

في الواقع، إن الشيء الذي يجب أن يكون غاية في السهولة، قد أضحى اليوم واحداً من أكثر الأمور صعوبة وتعقيداً وهو: كيف تلقي التحية؟

امشي إلى داخل مكتب الشخص مثلاً، استخدم وضعية ممتازة، فيكون الجسد منتصباً والأكتاف عالية وتخطو خطوات متوسطة وتقول مثلاً: مرحباً، أنا ليلى شحرور، مؤلفة كتاب "أسرار لغة الجسد" وأنت محمد، صحيح؟ تشرفت بمعرفتك. ثم تصافحه. وإذا دخلت مكتب الزبون المرشح وقام هو بالتعريف عن نفسه، فاتبع استراتيجيته وصافحه. دع يدك في يده لمدة ثانيتين أو ثلاثة وحررها بلطف. فلنفرض مثلاً أنك شخص أيمن وتصافح بواسطة اليد اليمنى، فإن اليد اليسرى يجب أن لا تشارك في هذه الطقوس. وإليك عشرة مفاتيح للمصافحة الفعالة والصحيحة:

1. حافظ على الاتصال بالعين بينما تقوم بالمصافحة.
2. لا تستخدم المصافحة المزدوجة (باستخدام اليدين الاثنين).
3. لا تمسك اليد أكثر من ثانيتين أو ثلاثة.
4. لا تشدّ على يد الآخر حتى تسحقها.
5. لا تحاول أن تقوم بأداء أفضل في المصافحة من الزبون.

6. لا تستخدم المصافحة المسيطرة، فتقلب راحة الآخر نحو الأرضية.
7. لا تستخدم المصافحة الرخوة واللينة.
8. يجب أن تكون المصافحة صلبة ولن تبقى تحت السيطرة.
9. يجب أن تحافظ على يدين جافة ودافئة.
10. لا تهز يد الآخر لدى مصافحته لأكثر من 7 مرات. إن هز اليدين المتصافحتين يتراوح عادة بين خمس وسبع مرات.

• كيف أسير بطريقة مناسبة لإعطاء انطباع إيجابي أول؟

عندما تسير، يجب أن تمشي وكأن يداً كبيرة تسيّرك وتضغط على المؤخرة حتى تتمكن من التقدم إلى الأمام، هذه الخطوة الأولى مهمة في تطوير الوضعيات. تمرّس على السير بهذه الطريقة في أرجاء المنزل، فهذه ستسهم إلى حدٍّ بعيد بتطوير الطريقة التي يراك بها الآخرون وأنت تسير.

• كيف أتمكن من أن أتواصل جيداً مع الأشخاص ضمن المجموعات وأقوم بحركات استراتيجية حتى أتمكن من التأثير على الزبائن؟

إن أقوى عملية غير شفهية يمكن استخدامها مع مجموعة من الأشخاص والتي ستحدد ما إذا كانت هذه المجموعة ستقوم بشراء منتوجاتك، بضائعك، أو خدماتك أم لا هي تلك التي تدعى الحركة الاستراتيجية.

فإذا دعيت لتقوم بعرض أمام مجموعة على مسرح ما، فأنت النجم، وعليك إذن، أن تختار ثلاثة نقاط رئيسية على المسرح، أو في غرفة الاجتماع، بالإضافة، يجب أن تتعرف إلى المفاتيح الأكثر أهمية لدى تكلمك أمام المجموعة.

• ما هي هذه المفاتيح؟

المفتاح الأول هو "اختيار المقعد" أو الكرسي. فإذا كنت "المتحدث الأول"، الأهم، فأنت في عمل مؤثر ويجب أن تكون غايتك دوماً أن توصل وجهة نظرك وتجعله يشعر أنه محق في تعامله معك ويجب أن تتمتع بالتأثير والنفوذ الأكبر. مما

يعني أن تجلس على أحد حدود الطاولة، بشرط، أن لا يكون ظهرك متجهاً إلى الباب، أو في وسط الطاولة، إذا كنت تسعى لتعاون أكبر.

إذا كان لديك أشخاصاً ينتقدونك على الطاولة، حاول أن تجلسهم في الجانب اليمين أو اليسار منك مباشرة.

• وما هي الحركة الاستراتيجية؟

عندما نستخدم قاعدة الجلوس، والمسافة بالطرق المناسبة، فستكون في هذه الحركة الاستراتيجية الشخص الأكثر نفوذاً والموثوق به. إن هذه الحركة تجعل ممكناً بناء دور قوي لك ويكون لك شخصياً التأثير الأقصى. إنها بساطة سهلة الحفظ، الممارسة والاستخدام. عندما تتكلم عن الأمور الجيدة، أومئ أو أطلق الإيماءات باليد "أ" يعني اليمنى إذا كنت شخصاً أيمن، والأخبار والأمور غير السارة باليد اليسرى. إن أعظم الخطباء هم الذين تمرسوا وتفوقوا في التأثير الإيجابي على الآخرين من خلال قواعد المسافة، الجلوس والحركة الاستراتيجية.

تواصل بواسطة لغة الجسد

هذه بعض أهم النقاط:

- الجهة اليمنى هي الأفضل لمنح أفضل انطباع إيجابي.
- يتمدد بؤبؤا العينين عندما يكون المرء مثاراً ومتحمساً لما يرى.
- يستخدم الانحناء إلى الأمام للإشارة إلى إعجاب أو رغبة في متابعة الحوارات.
- يخبر الكثير عنك وعن وزنك.
- تصفيفة الشعر وكيفيتها تدلان على مدى ترتيبك.
- غالباً ما يشير تساقط الشعر، إلى المعاناة من الشعور بعدم الأمان والخوف.
- تبدأ عملية ترابط الوضعيات ونسخ الإيماءات.
- تشعر المرأة بالراحة عندما يكون الرجل أقل قليلاً من مستوى النظر.
- تشعر المرأة بالراحة عندما يجلس الشخص الآخر بالمكان المواجه.
- يشعر الرجل بالراحة عندما تقف أو تجلس بمعدل زاوية 90 درجة منه.
- تعبّر اللمسة عن شعور بالإعجاب.
- حــاول أن تومــئ برأسك لدى التكلم مع الآخرين، هذه الإيماءة تؤكد على كلامهم.
- غالباً ما يحتقن الأنف بالدم (يحمرّ) لدى محاولة المرء الكذب.
- الملابس الراديكالية تشير إلى رغبة قوية لدى الشخص بالتعبير عن موقف ما!
- ارتد وفق الموقف المناسب.
- يشكل الحيّز أو المسافة التي تحافظ عليها وسيلة غير شفهية قوية.
- الشخص الذي يجلس بجانب شخص واقف هو منعدم السلطة والقوة.
- الانجذاب الفيزيائي يعني أكثر بكثير مما تتوقع.
- الأشخاص ذوو العيون الزرقاء هم الأكثر عرضة للنظر إليهم.

- تعتبر العطورات برائحة الفانيلا إيجابية في الولايات الأميركية المتحدة، وبالتالي فهي تبث موجات إيجابية.
- تزيد قيمة "الوجه" مع زيادة عرضه.
- المشاعر السلبية غالباً ما تثار من الناحية اليسرى من الدماغ.
- ابتسم! إنه لمن الصعب جداً أن تقاوم ابتسامة صادقة.

لقد أظهرت الدراسات بأن المظهر الخارجي الجذاب مهم جداً بالنسبة للآخرين، فإن 89% من الأشخاص قرروا أن يتابعوا في العلاقة أو يتوقفوا في موعدهم الأول على أساس المظهر الخارجي.

بعض النصائح تبدو بأفضل حلّة أمام الآخرين، خصوصاً في حالات العمل والتي تساهم في بث ذبذبات إيجابية في الآخرين.

1. للنساء: لا ترتدين الملابس المثيرة في مقابلات العمل، لقد أظهرت الدراسات بأنكن قد تحصلن على مقابلة أطول ولكن مبيع أقل.
2. للنساء: إذا كانت الأظافر بمعدل أطول من ½ سنتم، يجب أن تقص وبهذا تزدن من مقدرتكن على البيع.
3. للنساء والرجال: إذا كنتم تضعون نظارات، فإن النظارات الصغيرة الحجم مناسبة، حاولوا ارتداء العدسات اللاصقة إذا أمكن، فهي أكثر فعالية في حالة التفاوض والمبيعات.
4. للرجال: تؤكد الدراسات بأن الشعر في الوجه، يقلّل من فرص البيع، فلذا إذا كان لديك ذقن طويل قص منها أو احلقها.
5. للنساء والرجال: المجوهرات - الرجال: فقط ساعة وخاتم الزواج. النساء: ساعة، خاتم الزواج، عقد رفيع، ودبوس. إذا كانت الأقراط صغيرة فهي مقبولة.
6. للنساء والرجال: يجب أن لا تكون محفظة اليد ضخمة، كلما كانت نحيلة، كلما أعطت انطباعاً أفضل.
7. النساء: لا تحملن حقيبة يد كبيرة، فستظهرن كأشخاص غير منظمين.
8. للرجال: يجب ارتداء معاطف بمقاس مناسب ويجب أن تكون مريحة.

المراجع

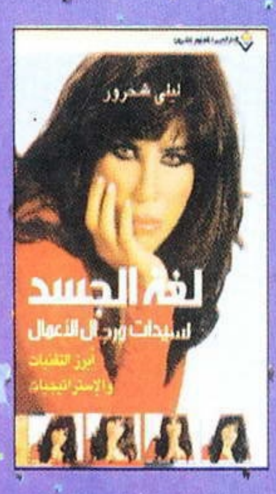
- Aboyoun, D, and J. Dabbs. *"Hess pupil Dilation Findings: Sex or Novelty?!*
- Anastasi, Tom. Personality Selling. Selling the way customers want to Buy.
- Andreas, Steve and Charles Faulkner. NLP: The New Technology of Achievement.
- Arnold, C. "An examination of the Role of Listening in judgements of communication competence in co-workers", *"Journal of Business Communication"*.
- Desmond Morris. Body Talk. The meaning of Human gestures.
- Buzan, Tony and Richard Israel. Brain Sell.
- Cialdini, Robert B. Influence; The New psychology of Persuasion.
- Daniel Goleman. Social Intelligence.
- Darwin, C. Reflections on Natural History". Edited by Stephen Jay Gould.
- Dawson, Roger. Secrets of power persuasion.
- Dayton, Doug. Selling Microsoft, Sales secrets from insides the world's most successful company.
- Hogan Kevin. Persuasion Mastery Course.
- Hogan, Kevin. The psychology of persuasion.
- Julius Fast. Body Language.
- Ken, Robert Warren. The Art of persuasion.
- Kiersey, David and Marilyn Bates. Please understand me: character and temperament.
- Tonya Reiman. The power of the body language.

فن التواصل والإقناع

دليلك إلى النجاح في العمل والمجتمع

ليلى شحرور

• كاتبة من لبنان، صدر لها أيضاً:






ينضم كتاب «فن التواصل والإقناع» إلى أخواته من مجموعة مؤلفات خبيرة «لغة الجسد وعلم الإقناع» ليلى شحرور حيث يسلّط الضوء على دراسات وأبحاث معمقة لعملية الاتصال الشفهي وغير الشفهي، التأثيرات الداخلية والخارجية وعملية الإقناع في السلوك الشفهي.

يعتقد معظم الأشخاص بأن فن الإقناع هو تدبير أو حسن تصرف يستخدمه المختصون في مجال التسويق، وأن المرء الذي يعمل في هذا المجال، ليس بحاجة لتعلم أساليب الإقناع، بيد أنك حين تأخذ بعين الاعتبار بعض المواقف والحالات المختلفة في حياتك اليومية التي تفتقر فيها إلى فن التواصل وأساليب الإقناع، وإذا لم تفعل فأنت تفشل ولا تستطيع الحصول على ما تريد... قد تلاحظ مثلاً أنك تحاول إقناع شخص ما من حولك أن يقوم بشيء أو بآخر.

ستتعلم في هذا الكتاب أن تتحكم بردات فعلك والظهور دائماً بمظهر الواثق وتتعلم تلقائياً أن تسيطر على الأفكار والانطباعات اللاواعية التي سيكونها الآخرون عنك.

إن علم فن التواصل والإقناع هو بمثابة بناء جسر بين المعرفة والفهم، فهو يكشف عن الخفايا في حياة الأشخاص ويحدث تغييراً في نمط التفكير. ويسعى هذا الكتاب إلى منح القارئ تبصراً جديداً أو إدراكاً جديداً في استخدام وسائل الإقناع لديه ببراعة في كل أشكال الاتصالات.

ما الذي يدفع الشخص لقول «نعم» عوضاً عن «لا»؟

إن الاعتقاد السائد اليوم بأن الأشخاص يشترون وفق العواطف ويبررون الشراء وفق المنطق!!! لكن لماذا هذا الاعتقاد؟

تشير الأبحاث والدراسات إلى أن العواطف لها ثقل كبير في «الميزان» للإشارة إلى الاتجاه الذي يود المرء سلوكه.

إن المرء سيقول «نعم» عندما يظن أو يتوقع بأن النتائج المرضية والمفرحة تكون أكثر من تلك الأخرى في جهة الـ «لا». أو ربما الشعور باحترام النفس لبلوغ هدف صعب المنال... قد تكون أيضاً الشعور الحسن نتيجة المقدرة على تحقيق أو إشباع رغبة ما لشراء شيء.

حين تتعلم المهارات القوية الواردة في هذا الكتاب، فسوف تقطف ثمار النجاح وستحصل على مبتغاك من الأشخاص الذين تتعامل معهم.

الدار العربية للعلوم ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.
www.asp.com.lb - www.aspbooks.com

جميع كتبنا متوفرة على شبكة الإنترنت
في
نيل وفرات.كوم
www.neelwafurat.com
www.nwf.com

ISBN 978-9953-87-060-1
9 789953 870601

GREAT IS OUR GOD

حصريات مجلة الابتسامة

WWW.IBTESAMA.COM

مجلة الابتسامة